

Myyntilaskuprosessi ja sen kustannukset suomalaisissa pk - yrityksissä

Sanni Forssell

Opinnäytetyö
Finanssi- ja talousasiantuntijan
koulutusohjelma
2014



Tekijä tai tekijät Sanni Forssell	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2012
Raportin nimi Myyntilaskuprosessi ja sen kustannukset suomalaisissa pk - yrityksissä	Sivu- ja liitesivumäärä 40 + 9
Opettajat tai ohjaajat Heli Kortesalmi	
<p>Myyntilaskuprosessi on tärkeässä osassa yritysten liiketoiminnassa ja viiveet tai virheet siinä voivat vaarantaa koko liiketoiminnan heikon maksukyvyn vuoksi. Myyntilaskutus näkyy myös asiakkaille, jonka vuoksi se vaikuttaa yrityksen imagoon.</p> <p>Myyntilaskuprosessiin kuuluu myyntitilaus, tuotteen tai palvelun toimittaminen asiakkaalle, laskun laatiminen ja lähetys, laskujen arkistointi ja myyntireskontra. Myyntireskontran alle kuuluu myös maksujen kuittaus ja mahdolliset perintätoimenpiteet. Sähköistyminen on tuonut uusia mahdollisuuksia myyntilaskuprosessin hoitoon, ja se sekä pienentää ajankäyttöä ja kustannuksia että vähentää virheitä.</p> <p>Tämä tutkimustyyppinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Etevä tietopalveluyhtiölle, joka on pienille ja keskisuurille yrityksille kustannustehokkaita ja korkealaatuisia infrastruktuuripalveluja tuottava yritys. Heidän tavoitteenaan on pitää huolta tietotekniikan sujuvuudesta, jotta asiakasyritykset voivat keskittyä omaan liiketoimintaansa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin haastattelemalla hieman suurempaa määrää yrityksiä puhelimessa ja lisäksi muutamaa yritystä vielä kasvokkain tarkemman prosessikuvauksen aikaansaamiseksi. Haastattelut tehtiin keväällä 2014 ja tutkimusmetodina käytettiin määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistelmää. Haastattelu koostui strukturoidusta kysymyspohjasta, mutta haasteltavien yritysten määrä oli lähempänä laadullista tutkimusta. Lisäksi tuloksia analysoitiin osin määrällisesti ja osin laadullisesti.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella myyntilaskuprosessin kulkua suomalaisissa pk-yrityksissä ja selvittää siihen kuluva aika ja aiheutuvat kustannukset. Opinnäytetyön viitekehys käsittelee myyntilaskuprosessia tarjouksen tekemisestä asiakkaan maksusuoritukseen. Lisäksi on käyty läpi myyntilaskutukseen kuluva aika ja siitä aiheutuvat kustannukset. Tämän jälkeen on esitetty tutkimuksen tulokset ja verrattu niitä viitekehykseen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksena saatiin, että myyntilaskuprosessi toimii hyvin pitkälle manuaalisesti suurimassa osassa yrityksistä. Koko prosessiin kuluva aika tarjouksesta laskun valmiiksi saamiseen on kuukaudessa keskimäärin 158,90 tuntia ja kustannukset 6371,96 euroa.</p>	
Asiasanat Myynti, laskutus, prosessi, kustannukset	

Authors Sanni Forssell	Group or year of entry 2012
The title of thesis Sales invoice process and its costs in Finnish SME's	Number of report pages and attachment pages 40 + 9
Advisor(s) Heli Kortessalmi	
<p>Sales invoice process is an important part of a company's business. Delays or mistakes in the process can risk the whole business due to weak liquidity. Sales invoicing is also visible to the customers, which is why it affects the company's image.</p> <p>Sales invoice process includes sales order, delivering the product or service, composing and sending the invoice, archiving the invoices and accounts receivable. Accounts receivable includes acknowledgement of the payments and possible debt collection. Electrification has brought up new opportunities to the handling of the sales invoice process and it not only reduces time consuming and costs but also lessens mistakes.</p> <p>This research paper is a commission from Etevä information service company. Etevä creates cost-effective and high-quality infrastructure services for SME's. Their mission is to take care that the information technology in companies runs smoothly so the customers can focus on their own business.</p> <p>This study was made by interviewing a bit larger amount of companies on the phone and also doing some face-to-face interviews with a few companies to get a bit more precise picture of the sales invoice process. The interviews were made in the Spring of 2014 and the research method combined both quantitative and qualitative methods. The interview consisted of structured questions but the amount of companies interviewed was closer to a qualitative study. The results were also analyzed partly quantitatively and partly qualitatively.</p> <p>The aim of this study was to examine how the sales invoice process proceeds in Finnish SME's and research how much time does it take and what are the costs. The theoretical framework of this thesis discourses the sales invoice process from the sales offer to the customer's payment. Also time and costs were reviewed. After that the results of the research were introduced and compared to the theoretical framework.</p> <p>The result of this research paper was that the sales invoice process is mainly manual in most of the companies. The time that the whole process from sales offer to completing the invoice takes is on average 158,90 hours per month and the costs are 6371,96 euros.</p>	
Key words Sales, invoicing, process, costs	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuskysymys ja alaongelmat	1
2	Myyntilaskuprosessi	4
2.1	Myyntitilaus	9
2.2	Laskun laatiminen.....	9
2.3	Laskutyypit	10
2.3.1	Käteismyynti.....	10
2.3.2	Kertalaskutus / tilausperusteinen myynti.....	11
2.3.3	Sopimuslaskutus	11
2.3.4	Projektiperusteinen laskutus	12
2.3.5	Prosessilaskutus / tuntilaskutus.....	12
2.3.6	Edelleenveloitukset	12
2.4	Laskun lähetys.....	13
2.4.1	Verkkolaskutuksen standardit.....	15
2.5	Laskujen arkistointi	15
2.6	Myyntireskontra	17
2.6.1	Perintä	18
2.7	Ajankäyttö ja kustannukset myyntilaskuprosessissa	20
3	Täysin digitaalinen laskuprosessi.....	22
4	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu.....	24
5	Tulokset.....	27
5.1	Käytetyt prosessit ja työkalut (alaongelma 1).....	27
5.2	Ajankäyttö (alaongelmat 2 ja 3)	29
5.3	Kustannukset (alaongelma 4).....	32
6	Pohdinta	36
6.1	Pääkohdat	36
6.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	38
6.3	Oman oppimisen arviointi	38
	Lähteet.....	40
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia myyntilaskutusprosessia ja siitä aiheutuvia kustannuksia suomalaisissa pk-yrityksissä vuonna 2014. Laskutusprosessi on tärkeässä osassa yritysten liiketoiminnassa ja viiveet tai virheet myyntilaskutuksessa voivat vaarantaa koko toiminnan heikon maksukyvyn vuoksi. Myyntilaskutus näkyy myös asiakkaille, jonka vuoksi se vaikuttaa yrityksen imagoon. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Myyntilaskuprosessiin kuuluu myyntitilaus, tuotteen tai palvelun toimittaminen asiakkaalle, laskun laatiminen ja lähetys, laskujen arkistointi ja myyntireskontra. Myyntireskontran alle kuuluu myös maksujen kuittaus ja mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 74; Deshmuk 2006, 131) Sähköistyminen on tuonut uusia mahdollisuuksia myyntilaskuprosessin hoitoon, ja se sekä pienentää ajankäyttöä ja kustannuksia että vähentää virheitä (European Commission 2010, 3).

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Etevä tietopalveluyhtiölle, joka on pienille ja keskisuurille yrityksille kustannustehokkaita ja korkealaatuisia infrastruktuuripalveluja tuottava yritys. Heidän tavoitteenaan on pitää huolta tietotekniikan sujuvuudesta, jotta asiakasyritykset voivat keskittyä omaan liiketoimintaansa. (Etevä tietopalveluyhtiö 2012.)

Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa suomalaisten pk-yritysten tämänhetkisestä tavasta hoitaa myyntilaskuprosessinsa ja selvittää siihen kuluva aika ja aiheutuvat kustannukset. Toimeksiantaja on kehittänyt uudenlaisen ohjelmiston automatisoimaan myyntiin ja laskutukseen liittyviä rutiineja yrityksissä ja selvittämällä nykyisiä prosesseja ohjelmisto saadaan vastaamaan yritysten tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

1.1 Tutkimuskysymys ja alaongelmat

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on:

- Minkälainen on suomalaisten pk-yritysten myyntilaskuprosessi?

Alaongelmia ovat:

- Mitä prosesseja ja työkaluja käytetään?
- Kuinka paljon henkilötunteja yritys käyttää laskutustiedon saamiseen laskulle?
- Kuinka kauan aikaa kuluu työn valmistumisesta siihen, että lasku lähtee asiakkaalle?
- Kuinka paljon myyntilaskutus maksaa yritykselle?

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen ja kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yhdistelmänä. Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on saada tutkittavasta ilmiöstä yleistettävissä olevaa tietoa haastattelemalla pientä osaa perusjoukosta. Tätä pientä osaa kutsutaan otokseksi ja sen oletetaan edustavan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008, 10.) Vaikka tutkimusmetodina käytetään määrälliselle tutkimukselle tyypillistä strukturoitua haastattelupohjaa, on haastateltavien yritysten määrä pienempi kuin mitä tilastollisen aineiston aikaansaamiseksi tarvitsisi. Haastattelut tehdään henkilökohtaisesti mahdollisimman tarkkojen vastausten saamiseksi, ja tämän opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen, olisi usean kymmenen yrityksen haastatteleminen tällä tavalla ollut liian työlästä. Lisäksi käsittelen aineistoa osin laadullisesti. Aineisto kerätään puhelinhaastatteluilla sekä haastattelemalla paikanpäällä muutamaa yritystä hieman tarkemmin. Taulukko 1 kuvaa työn rakennetta sekä tietoperustan ja tutkimuksen välistä yhteyttä.

Taulukko 1. Peittomatriisi

	Viitekehys	Tulokset	Lomake
Mitä prosesseja ja työkaluja käytetään?	2.1-2.6	5.1	5, 7, 12, 17, 18, 19, 20
Kuinka paljon henkilötunteja yritys käyttää laskutustiedon saamiseen laskulle?	2.7	5.2	4, 11, 12, 15, 21
Kuinka kauan aikaa kuluu työn valmistumisesta siihen, että lasku lähtee asiakkaalle?	2.7	5.2	16
Kuinka paljon myyntilaskutus maksaa yritykselle?	2.7, 3	5.3	8, 9, 10, 11, 13, 22, 23

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta viitekehyksestä, jossa käsittelen työn keskeiset käsitteet, myyntilaskuprosessin vaiheet sekä laskutukseen kuluvan ajan ja siitä aiheutuvat kustannukset yrityksille. Tätä seuraa tutkimuksen toteutuksen läpikäynti, tulosten analysointi sekä pohdinta.

2 Myyntilaskuprosessi

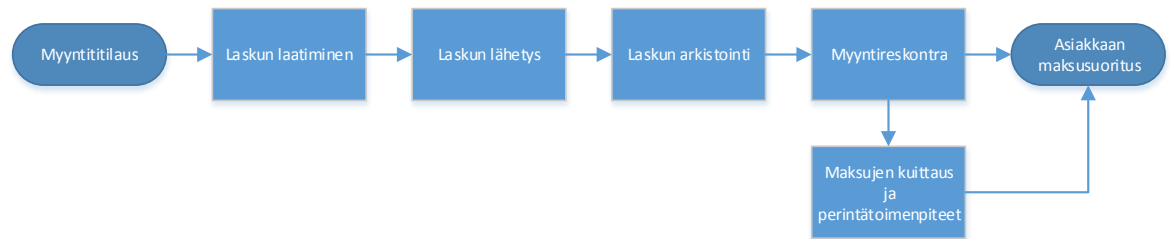
BusinessDictionary (2014a) määrittelee laskun myyjän ostajalle kirjaamaksi ei-neuvoteltavissa olevaksi kaupalliseksi instrumentiksi. Se sekä identifioi kaupankäynnin osapuolet että listaa, kuvailee ja määrittää myydyt tuotteet, näyttää toimituspäivän ja kuljetustavan sekä hinnan ja mahdolliset alennukset sekä toimitus- ja maksuehdot. Anttosen ja Hakosen (2010, 104) mukaan laskun tulee myös täyttää arvonlisäverolain 209 e §:ssä asetetut laskumerkintävaatimukset.

Verkkolaskulla puolestaan tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa laskua, jossa olevia tietoja on mahdollista käsitellä automaattisesti ja josta pystytään tuottamaan perinteistä paperilaskua muistuttava näkymä tietokoneen näytölle. Verkkolaskulla ja sähköisellä laskulla tarkoitetaan usein samaa asiaa, mutta sähköinen lasku on käsitteenä laajempi. Sähköinen lasku käsittää esimerkiksi sähköpostin liitteenä lähetetyn PDF-kuvan laskusta, joka ei ole varsinainen verkkolasku, sillä verkkolaskun ominainen piirre on automaattisuus. B2B-laskutuksessa verkkolasku on mahdollista siirtää automaattisesti laskun laatijan järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään. Tietokoneen näytölle muodostettava paperilaskua muistuttava näkymä helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää sekä muuta käsittelyä niin myyjän kuin ostajan kannalta. Myös tositteiden ja kirjanpito kirjojen arkistointi sähköisessä muodossa on sallittu Suomen kirjanpitolaissa. (TIEKE 2014a.)

Prosessi taas on sarja toisistaan riippuvia toimia, jotka käyttävät jokaisella tasolla vähintään yhtä resurssia, kuten työntekijää, aikaa, energiaa, koneita tai rahaa tuottaakseen jotain. Nämä tuotokset toimivat taas tuotantopanoksina seuraavalla tasolla kunnes tavoite tai lopputulema on saavutettu. (BusinessDictionary 2014b.)

Laskutusprosessi on yritysten toiminnassa merkittävässä osassa. Viiveet tai virheet heikentävät maksuvalmiutta ja -kykyä, ja näin ollen voivat vaarantaa yrityksen toiminnan. Myyntilaskuprosessin näkyessä asiakkaille, vaikuttaa se myös ulkoiseen yrityskuvaan. Prosessi alkaa laskun laatimisesta ja loppuu vastaanottajan maksusuoritukseen. Itse laskun laatimista edeltää usein myyntitilausprosessi. Sähköisestä laskutuksesta puhuttaessa puhutaan monesti vain laskunlähetyskanavasta,

mutta laskuttajan näkökulmasta on aiheellista huomioida koko prosessi lähtien laskujen laatimisesta ja päättyen suoritusten vastaanottoon ja kuittaukseen. Myyntilaskuprosessi voidaan jakaa laskun laatimiseen, laskun lähetykseen, laskun arkistointiin sekä myyntireskontraan, joka pitää sisällään maksujen kuittauksen ja perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 73 – 74.) Kuva 1 esittää myyntilaskuprosessin vaiheet.

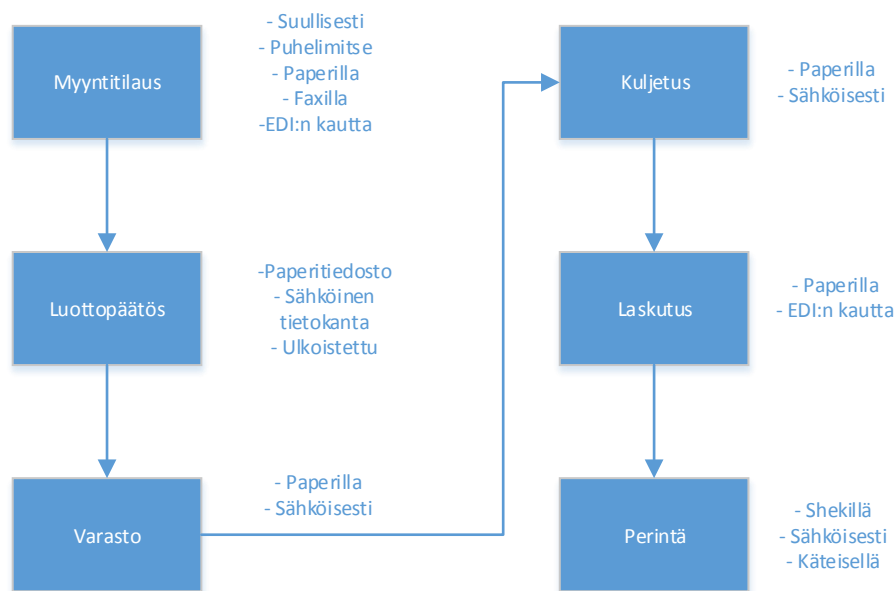


Kuva 1. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2008, 73 – 74.)

Sähköistä laskutusprosessia hallinnoidaan pitkälti järjestelmien perus- ja ohjaustietojen avulla. Asiakas- ja tuoterekisteri sekä niiden pohjalla olevat tiliöintisäännöt ovat yleisimpiä laskutuksessa käytettäviä perustietoja. Asiakasrekisteriin kuuluu tiedot mm. toimitus- ja laskutusosoitteista sekä muista laskutuksessa tarvittavista tiedoista, kuten maksuehdoista, arvonlisäveronumeroista ja asiakaskohtaisista alennuksista. Usein rekisterissä on myös tieto siitä, onko asiakas ulkoinen vai konsernin sisäinen. Konsernissa asiakasrekisteri on hyödyllistä pitää kaikille siihen kuuluville yhtiöille yhteisenä, jolloin asiakas on kaikkien yhtiöiden käytössä, eikä sitä tarvitse perustaa moneen kertaan uudelleen. Asiakasrekisteri on yleisimmin joko laskutusmoduulissa tai myyntireskontrassa, mutta joillain yrityksillä on myös erillinen asiakkuuksienhallintajärjestelmä, josta tiedot siirretään automaattiliittymällä laskutukseen ja myyntireskontraan. (Lahti & Salminen 2008, 76 – 77.)

Deshmuk (2006, 131 – 132) puolestaan kuvailee myyntilaskuprosessin niin, että se käsittää tuotteen tai palvelun toimittamisen sekä siitä johtuvan rahankeruun asiakkaalta. Tavallisesti myyntilaskuprosessi menee niin, että myyntitilaus saapuu asiakkaalta, jonka jälkeen luotto-osasto hyväksyy sen. Tämän jälkeen tarkistetaan onko tuotetta varastossa ja laitetaan tuote eteenpäin. Kuljetusosasto lähettää tavarat, jonka jälkeen asiakasta laskutetaan myyntitilauksen ja rahtikirjojen perusteella ja lopulta asiakas suorittaa maksun. Perinteisesti myyntiosasto on saanut myyntitilauksen paperina, faxilla tai EDIn

kautta ja joskus jopa suullisesti. Saapuva myyntitilaus on asiakkaan ostotilaus ja siitä syystä usein muotoiltu asiakasyrityksen asiakirjaformaatin mukaan. Ostotilaus pitää siis muuttaa myyntitilauksen muotoon ja käsitellä vasta sen jälkeen. Hyväksytty myyntitilaus toimitetaan varastolle, jossa tarkistetaan tuotteen saatavuus sekä laitetaan tuote eteenpäin ja laaditaan dokumentit tapahtumasta. Kuljetusosasto toimittaa tuotteet saatuaan ne varastolta. Lähetykseen liitetään lähete sekä rahtikirja. Laskutusosastolle toimitetaan kopiot myyntitilauksesta, myyntitilauksen hyväksymisestä, dokumentit tuotteen varastosta vapauttamisesta sekä lähetystilmoituksesta. Laskutusosasto laskuttaa asiakasta näiden dokumenttien perusteella. Tämän jälkeen tapahtuma kirjataan myyntisaamisiin ja lopulta pääkirjanpitoon. Kuva 2 kuvaa myyntilaskuprosessin kulun Deshmukin mukaan.



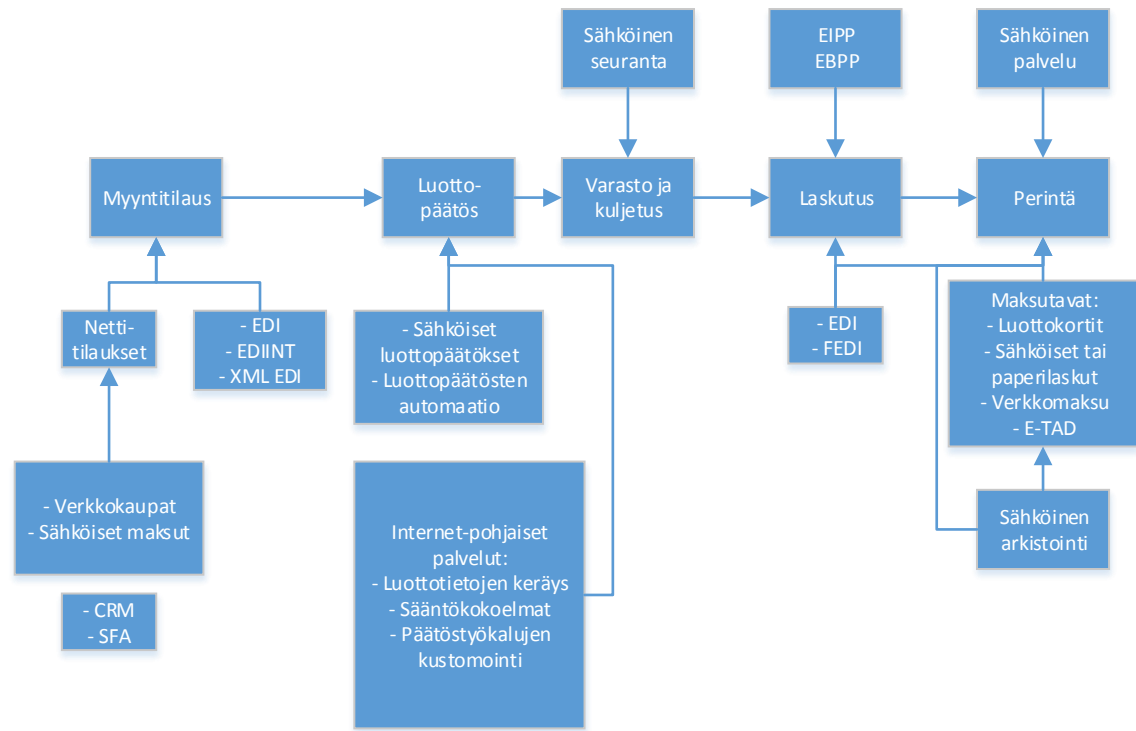
Kuva 2. Myyntilaskuprosessi (Deshmuk 2006, 132)

Myyntilaskuprosessin yleiset toiminnot on helppo kuvailla, mutta mitään yleistä standardia näille ei kuitenkaan ole olemassa. Dokumenttien tyyppi, prosessoinnin ja laskutuksen menetelmät, sisäinen valvonta ja maksujen perintä vaihtelevat riippuen teknologiasta, alasta sekä kyseisen liiketoiminnan painopisteestä markkinoilla. Kirjanpitosovelluksen tai toiminnanohjausjärjestelmän kehittyneisyys sekä eri osastojen välisen yhteistyön määrä ovat myös vaikuttavia tekijöitä. Toiminnot vaihtelevat manuaalisista dokumenteista hyvinkin automatisoituihin, verkkopohjaisiin

menettelytapoihin. On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei mikään ratkaisu sovi kaikille yrityksille. (Deshmuk 2006, 132.)

Lahti ja Salminen sekä Deshmuk ovat samaa mieltä prosessin pääpiirteistä – se alkaa myyntitilauksesta ja päättyy asiakkaan suorittamaan maksuun. Deshmuk keskittyy prosessissa kuitenkin enemmän tuotteen tai palvelun toimittamiseen ja siitä aiheutuviin toimenpiteisiin, kun taas Lahti ja Salminen ovat jättäneet sen kokonaan prosessin ulkopuolelle. Lahti ja Salminen puolestaan antavat enemmän painoarvoa arkistoinnille ja myyntireskontralle, joka pitää sisällään maksujen kuittauksen ja perintätoimenpiteet. Prosessin painopisteet siis eroavat toisistaan, mutta lähtötilanne ja lopputulema ovat samat.

Internet ja toiminnanohjausjärjestelmät ovat tuoneet monia muutoksia tilaus-toimitusketjuun. Myyntitilaukset voivat saapua sähköisesti eri järjestelmien kautta. Tapauksissa, joissa myyntitilaus vaatii luottopäätöksen muutamassa minuutissa, tarjoavat verkkopohjaiset luottopalvelut koko luottopäätösprosessin automaatiota. Tuotteiden poimimista varastosta hallinnoi kehittyneet järjestelmät, joista osa on verkkopohjaisia ja toimituksia on mahdollista tarkkailla internetissä. Laskutus voidaan hoitaa verkkolaskuna perinteisen paperilaskun sijaan. Jos laskutus on yhtenäistetty kirjanpitojärjestelmän kanssa, myös myöhempi prosessointi, kuten myyntisaataviin ja pääkirjanpitoon kirjaaminen voidaan automatisoida. (Deshmuk 2006, 132 – 133.) Kuva 3 kuvaa sähköistä tilaus- ja toimitusketjua.



Kuva 3. Sähköistymisen tuomat muutokset tilaus- ja toimitusketjussa (Deshmuk 2006, 133).

Myyntilaskutuksessa on hyvä tarkistaa asiakkaan luottotiedot ennen tavaroiden tai palvelujen toimittamista. Tarkistus on erityisesti tarpeen uusien asiakkaiden kohdalla sekä silloin kun laskun loppusumma on suuri. Mikäli asiakkaan luottotiedoissa on ongelmia, on mahdollista käyttää ennakkolaskutusta luottotappioiden välttämiseksi. Tällöin lasku lähetetään asiakkaalle ensin ja toimitetaan tuotteet tai palvelut vasta maksun suorittamisen jälkeen. Jos laskutus tapahtuu vasta tuotteen tai palvelun toimittamisen jälkeen, on tärkeää, että se tapahtuu mahdollisimman nopeasti. Mitä nopeammin lasku lähtee asiakkaalle, sitä nopeammin se erääntyy ja sitä nopeammin myyjäyritys saa rahat tililleen. Nopeasti toimiva laskutus vahvistaa myyjän omaa maksuvalmiutta eli toisin sanoen sitä, kuinka hyvin yrityksen rahat riittävät yritystoiminnan päivittäiseen pyörittämiseen. Mikäli laskun lähetyksessä on viivästyksiä, antaa yritys ikään kuin laskun loppusumman suuruista ilmaista lainaa asiakkaalleen. Myyntilaskutuksessa ei saa viivytellä myöskään asiakkaan näkökulmasta. Lasku on lähetettävä riittävän ajoissa ennen eräpäivää, jotta asiakkaalle jää riittävästi aikaa laskun oikeellisuuden tarkistamiseen ja mahdollisten huomautusten esittämiseen. Jos toimitetussa laskussa huomataan virhe, on asiakkaalle lähetettävä hyvityslasku, josta tulee käydä selvästi ilmi, että kyseessä on hyvitys, eikä asiakas vahingossa maksa laskua.

Hyvityslaskussa tulee myös näkyä esimerkiksi laskunumeron avulla, mitä alkuperäistä laskua hyvitetään. (Anttonen & Hakonen 2010, 112 – 114.)

2.1 Myyntitilaus

Myyntitilaus voi saapua sähköisesti tai perinteisin tavoin, ja saapumistavalla ei ole suurta vaikutusta itse tilaukseen. Sähköisten tilausten kunnollinen käsittely vaatii kuitenkin huomattavaa integraatiota alkupään järjestelmien ja loppupään kirjanpito-ohjelmien välillä. Yritysten täytyy sovittaa yhteen mm. luottopäätökset, tuotteen varastotilanne sekä kuljetustavat, mikä on tuottanut ongelmia monille yrityksille. Asiakkuuksienhallinnan merkityksen ymmärtäminen tilaus-toimitusketjussa hyödyttää kirjanpitäjiä, sillä asiakkuuksienhallinta risteyytyy kirjanpidon kanssa varsinkin myyntisaatavien analyysissa ja tarjoaa uudenlaisia analyysitapoja. Vaikka asiakkuuksienhallinta on terminä paljon käytetty, ei sillä ole tarkkaa määritelmää. Perusidea on kuitenkin ymmärtää asiakkaiden käytöstä ja arvioida asiakassuhteiden tuottavuutta. Käsite ei ole uusi, mutta internet on tuonut uusia, kehittyneempiä tapoja hallinnoida asiakassuhdeprosessia. Tarkoituksena on parantaa asiakaspalvelua, lisätä tehokkuutta ja tuotteiden myyntiä, löytää uusia asiakkaita sekä parantaa jo olemassa olevien asiakassuhteiden tuottavuutta. (Deshmuk 2006, 133 – 134.)

2.2 Laskun laatiminen

Jotta myyntilaskut voidaan lähettää sähköisesti, on ne ensin saatava laskutusjärjestelmään. Tämä voidaan tehdä täyttämällä tiedot manuaalisesti tai muodostamalla lasku suoraan järjestelmissä olevien tietojen pohjalta. Laskun laatimisvaihetta sähköistäessä on tavoiteltavaa saada tieto automaattisesti sen alkulähteiltä laskulle ja näin ollen välttää saman tiedon käsittelyä moneen otteeseen. (Lahti & Salminen 2008, 77 – 78.)

Digitaalisuuden tuomaan tehokuuteen pyrkiessä prosesseihin pätee kaksi oleellista periaatetta: itsepalvelun hyödyntäminen ja tiedon hankkiminen järjestelmään sen alkulähteiltä. Ensimmäinen periaate tarkoittaa käytännössä laskutustietojen ja tapahtumien kirjaamista järjestelmiin työntekijöiden tai suoraan asiakkaiden tai liikekumppanien toimesta. Tiedon hankkiminen järjestelmään sen alkulähteiltä

tarkoittaa käytännössä taas sitä, että tieto pyritään ottamaan järjestelmään automaattisesti toisista ohjelmista. Itse laskun laatiminen tehdään laskutusjärjestelmässä sen jälkeen, kun kaikki tarvittava tieto on hankittu ja kirjattu. Järjestelmässä ylläpidetään asiakas- ja tuotetietoja, hinnastoja sekä muita tilastointiin ja raportointiin tarvittavia perustietoja, kuten kirjanpidon tilejä. Laskutusjärjestelmällä voi olla esijärjestelmiä, joista tietoa siirretään. Tällaisia ovat esimerkiksi myyntitilausjärjestelmät, projektiohjausjärjestelmät ja sopimustietokannat. (Lahti & Salminen 2008, 78 – 79.)

Käytännössä laskut joko luodaan esijärjestelmissä ja mahdollisesti myös lähetetään asiakkaille sieltä tai tiedot siirretään päälaskutusjärjestelmään, jossa laskut luodaan ja lähetetään. Myös asiakkuudenhallinta on oleellinen osa myyntilaskuprosessia.

Asiakastietojen ylläpito ja hallinta on mahdollista hoitaa monella eri tavalla, ja yritys voi itse valita käyttämänsä ratkaisut. Olennaista on tiedon järkevä ylläpito ja se, ettei samaa tietoa ylläpidetä monessa järjestelmässä manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2008, 79.)

Anttosen ja Hakosen (2010, 119 – 120) mukaan asiakasyrityksen kaikki taustatiedot on syötettävä laskutusohjelman asiakaskortille ennen laskutuksen aloittamista. Asiakkaan tietoja on mahdollista päivittää myöhemmin samoin kuin lisätä järjestelmään uusia asiakkaita sekä tuotteita. Taustatietojen ollessa kunnossa, voidaan siirtyä varsinaiseen laskutukseen. Tässä vaiheessa laskuttajan on huolehdittava, että kaikki arvonlisäverolaissa määrätyt pakolliset laskumerkintävaatimukset löytyvät laskulta. Tämän lisäksi tulee ottaa huomioon kaikki asiakaskohtaiset sopimusehdot, kuten luvatut alennukset.

2.3 Laskutyypit

Laskun laatimisprosessi vaikuttaa merkittävästi yrityksen liiketoimintaan. Prosessin eri vaiheita ja vaihtoehtoja tutkiessa on tärkeää ymmärtää oman liiketoimintansa vaikutus laskutusprosessiin sekä sen järjestelmälle asettamat vaatimukset. Prosessi on erilainen riippuen laskutustyyppistä. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

2.3.1 Käteismyynti

Käteismyyntillä tarkoitetaan useimmiten vähittäiskauppaa, jossa myyntipaikkana toimii myymälä tai muu liikepaikka ja myynti rekisteröidään kassakoneelle. Maksutapahtuma

tapahtuu yhtäaikaaisesti myyntitilanteen kanssa ja asiakas saa ostoksistaan kuitin, jonka vuoksi tapahtumasta ei lähetetä enää laskua. Myynnit siirtyvät kirjanpitoon joko manuaalisesti kassakoneen myyntiraporteilta tai automaattisesti kassa- ja kirjanpitojärjestelmän välisten liittymien avulla. Vaikka maksutapahtuma tapahtuukin myyntitilanteen yhteydessä, ovat rahat yrityksen käytettävissä vasta niiden saavuttua yrityksen pankkitilille. Tästä syystä maksutapahtumia on hyvä seurata, jotta voidaan varmistaa, että kaikista kassakoneelle rekisteröidyistä myynneistä on tullut tilitykset yrityksen pankkitilille. (Lahti & Salminen 2008, 80.)

2.3.2 Kertalaskutus / tilausperusteinen myynti

Jos myyntiin kuuluu tavarantoimituksia, alkaa myyntitapahtuma usein asiakkaan ostotilauksella, joka tallennetaan myyjäyrityksen myyntitilauksille tarkoitettuun järjestelmään. Tilaukseen kirjataan mm. asiakkaan tiedot, tilatut tuotteet ja niiden lukumäärä, myyntihinta sekä toimitusajankohta ja -osoite. Kun tuotteet on toimitettu asiakkaalle, päivittyy myyntitilaukselle tieto tehdystä toimituksesta. Sähköisessä järjestelmässä tehty toimitus yleensä vapauttaa tilauksen automaattisesti laskutusvalmiiksi, joten lasku muodostuu tilauksen tietojen pohjalta, eikä manuaalista työtä enää tarvita. (Lahti & Salminen 2008, 81.)

2.3.3 Sopimuslaskutus

Sopimuslaskutuksessa on kyse tietyin väliajoin säännöllisesti toistuvista, usein vakiosummaisista, laskuista. Tällaisia ovat esimerkiksi vuokrat ja kiinteät palvelumaksut. Näitä varten on olemassa erillisiä sopimuslaskumoduuleja ja -sovelluksia, joita kannattaa käyttää hyväkseen sopimuksien määrän ollessa suuri. Sopimukset syötetään moduuliin ja perustietoihin kirjataan mm. asiakkaan tiedot, laskutusväli, yksittäisen laskun summa sekä sopimuksen kesto. Näiden tietojen perusteella järjestelmä pystyy muodostamaan laskut automaattisesti ja manuaalista työtä tarvitaan vain laskutusajon käynnistämiseen halutuin väliajoin. (Lahti & Salminen 2008, 82.)

2.3.4 Projektiperusteinen laskutus

Projektiperusteiselle laskutukselle tyypillistä on projektin pitkä kesto ja osalaskutus tiettyjen vaiheiden valmistuttua. Kirjanpidossa käytetään usein osatuloutusmenettelyä, jolloin tuloutus ei ole sidoksissa asiakkaalle lähetettyihin laskuihin. Tällaista menettelyä varten kirjanpidossa on tärkeää pitää kirjaa projektin tuotoista ja kuluista erillisellä projektikoodilla. Seurantaan sekä tuloutus- ja kulukirjauksiin on olemassa erillisiä projektinhallintamoduuleja ja -ohjelmia, joita käytetään erityisesti isommissa yrityksissä. Moduuliin kirjataan mm. projektin ennustetut tuotot ja kulut sekä laskutusryhmät. Tietyn vaiheen valmistuttua ja muututtua laskutusvalmiiksi vapautetaan se järjestelmässä, jonka jälkeen asiakkaalle laaditaan lasku automaattisesti. Projektimoduulissa on myös mahdollista saada automaattiset laskelmat ja merkinnät osatuloutuksen kirjauksista. (Lahti & Salminen 2008, 82.)

2.3.5 Prosessilaskutus / tunti-laskutus

Prosessilaskut syntyvät automaattisesti asiakkaiden palvelun käytön mukaan, mutta niiden taustalla on vaativampaa laskentaa. Tavallisesti tapahtumat syntyvät erillisjärjestelmissä tai toiminnanohjausjärjestelmän eri moduuleissa, jotka on kehitetty auttamaan kyseisten liiketoimintaprosessien kirjaamisessa. Yksi prosessilaskutuksen osa-alueista on tunti-laskutus. Erilaisten asiantuntijaorganisaatioiden laskutus perustuu usein asiakkaalle tehtyihin työtunteihin, jolloin tunnit kirjataan tuntityön seurantaohjelmaan, johon perustuen laskut laaditaan asiakkaalle. (Lahti & Salminen 2008, 82 – 83.)

2.3.6 Edelleenveloitukset

Edelleenveloitukset ovat tietyillä toimialoilla tai tietyissä yrityksissä hyvinkin tavanomaisia. Esimerkiksi asiantuntijapalveluita tarjoavan yrityksen matkakulut laskutetaan asiakkaalta yleensä toteutuneiden kustannusten mukaisesti. Joissakin matkalaskuohjelmissa on mahdollista merkitä jo laskuntekovaiheessa joitakin kuluja edelleenveloitettaviksi. Tässä tapauksessa matkalaskulle on annettava myös asiakkaan tai projektin numero, jolle edelleenveloitus tehdään. Tämän jälkeen kulut voidaan siirtää matka- ja kuluhallinnan järjestelmästä automaattisella liittymällä yrityksen

laskutussovellukseen alustaviksi laskuriveiksi. Edelleenveloitettavat kulut voivat liittyä myös ostolaskutukseen, jolloin yritys veloittaa ennalta sovitut ostolaskunsa toiselta yritykseltä alkuperäisen laskun summan mukaisesti. Jos edelleenlaskutettavien laskujen määrä on suuri, voi automaattisen sovelluksen rakentaminen olla kannattavaa. (Lahti & Salminen 2008, 83.)

2.4 Laskun lähetys

Myyntilaskun sähköiseen toimittamiseen on olemassa monia toisistaan merkittävästi eroavia kanavavaihtoehtoja. Näistä tärkeimpiä ja laajimmin käytettyjä ovat EDI-laskut, verkkolaskut, e-kirje-laskut ja sähköpostilaskut. E-kirjeet ja sähköpostilaskut eivät ole varsinaisia sähköisiä laskuja, sillä ne vaativat joko paperin käsittelyä tai tietojen manuaalista tallennusta jossain prosessin vaiheessa. E-kirje lähtee laskuttajalta sähköisesti laskun tulostuspalveluun, mutta toimitetaan maksajalle tavallisena paperilaskuna. Sähköpostitse esimerkiksi liitetiedostona lähetetty lasku ei vastaavasti ole aito sähköinen lasku siitä syystä, ettei laskun tietoja pystytä käyttämään hyväksi maksajan taloushallintojärjestelmissä. (Lahti & Salminen 2008, 84.)

Varsinkin suuryrityksillä pisimpään käytössä ollut sähköinen laskutus on ollut EDI-lasku, joka muodostuu sanoista Electronic Data Interchange (suomeksi OVT – organisaatioiden välinen tiedonsiirto). EDI kuuluu yritysten väliseen tiedonsiirtoon, jossa sanomaliikennettä hoidetaan sähköisesti. Tämä ratkaisu vaatii usein suuria laskumääriä ja on aitoihin verkkolaskuihin verrattuna toiminnallisuudeltaan rajoittuneempi. Etuna EDI:ssä on kuitenkin ollut mahdollisuus sisällyttää laskun rivitiedot sanomaan luotettavasti. Nämä tiedot ovat usein hyvin merkittäviä tehokkaan tietojenkäsittelyn kannalta. (Lahti & Salminen 2008, 84 – 85; TIEKE 2014b.)

Suomessa toimii useita verkkolaskuoperaattoreita, jotka vaativat lähettäjän kytkeytymistä pystyäkseen lähettämään verkkolaskuja. Käytännössä laskun tiedot siirretään laskuttajan järjestelmästä operaattorille, joka toimii aineiston eteenpäin lähettäjänä ja tarvittaessa myös muuttaa aineiston eri standardiin. Laskujen välittämisen lisäksi operaattorit tarjoavat usein myös laskuprosessiin liittyviä lisäarvopalveluja, kuten arkistointi- ja tulostuspalveluja. Laskut on mahdollista toimittaa verkkolaskuna

ainoastaan, jos asiakkaan osoitetiedoissa on tämän verkkolaskuosoite.

Verkkolaskutuksessa laskut ”tulostetaan” paperilaskujen sijaan verkkolaskuina.

Laskutusohjelma hoitaa siis laskun muodostamisen, jonka jälkeen laskut toimitetaan operaattorin välityksellä verkkolaskuja vastaanottavien yritysten järjestelmiin. Mikäli asiakasyritys ei pysty vastaanottamaan verkkolaskuja, menevät laskut ohjelman kautta tulostuspalveluun, josta ne tulostetaan ja lähetetään perinteisenä paperilaskuna.

Suomessa toimivia tulostusoperaattoreita ovat mm. Itella sekä Enfo. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 23; Lahti & Salminen 2008, 85.)

Yrityksen liittyminen verkkolaskutusoperaattoriin voi olla monimutkainen prosessi ja se voi vaatia merkittäviä muutostöitä ja testaamista sekä operaattorin että yrityksen laskutusjärjestelmän päässä. Verkkolaskutus voidaan käynnistää vasta kanavan rakentamisen ja aktivoimisen jälkeen. Yrityksen lähetettyä laskuaineiston operaattorille, palautuu yrityksen järjestelmään usein kuittaus aineiston saapumisesta. Se, kuinka usein ja missä muodossa laskuaineisto lähetetään operaattorille, riippuu järjestelmästä sekä valitusta prosessista. Aineiston saapuessa operaattorille, on laskuttava yritys käytännössä hoitanut oman osuutensa laskutusprosessista, sillä operaattori hoitaa laskun lähettämisen maksajalle. Lasku toimitetaan joko sähköisenä vastaanottajan operaattorille tai paperilaskuna postissa riippuen siitä, onko maksajalla valmiutta vastaanottaa verkkolaskuja. (Lahti & Salminen 2008, 86 – 87.)

Verkkolaskutukseen siirryttäessä yrityksen täytyy ottaa selvää, onko sen hetkisessä laskutusohjelmassa sähköiseen laskutukseen vaadittavat ominaisuudet valmiina tai helposti saatavilla esimerkiksi ohjelmistopäivityksellä. Mikäli näin ei ole, voi verkkolaskutukseen siirtymisen edellytyksenä olla koko ohjelmiston tai ohjelmistotoimittajan vaihtaminen. Pienimmille yrityksille kustannustehokkain tapa voi olla kirjata laskut operaattoreiden järjestelmään internetistä löytyvän lomakkeen kautta, sillä tämän käyttöönotto ei edellytä investointeja. Haittapuolena on se, että samoja tietoja joudutaan syöttämään moneen otteeseen, mutta oman laskutusjärjestelmän puuttuminen ei siis kuitenkaan ole este verkkolaskujen lähettämiselle.

Verkkolaskutukseen siirtymisestä aiheutuvia kustannuksia ovat aloittamisen ohjelmistokulut, tietoliikenneyhteyden kytkeminen, näiden testaaminen sekä

operaattorin palveluveloitukset, jotka ovat useimmiten kiinteä perusmaksu ja tapahtumakohtaiset veloitukset. (Lahti & Salminen 2008, 87 – 88.)

2.4.1 Verkkolaskutuksen standardit

Standardi on vakioitu tiedostokuvaus, jossa määritellään verkkolaskun vähimmäistietosisältö. Laskun tulee sisältää vähintään EU:n arvonlisäverodirektiivin mukaiset tiedot. Tämän lisäksi pakollisia tietoja ovat laskun otsikkotiedot sekä operaattorin vaatimat tunniste- ja yksilöintitiedot, jotka operaattori tavallisesti täydentää automaattisesti. Laskulle on mahdollista sisällyttää myös muuta tietoa operaattorista riippuen. Suomessa käytössä olevat verkkolaskuformaattit ovat verkkolaskukonsortion määrittelemä eInvoice, Suomen pankkiyhdistyksen Finvoice sekä TietoEnatorin TEAPP-SXML. Näiden lisäksi on olemassa EDI-tiedonsiirtomalli sekä joulukuussa 2010 hyväksytty ISO 20022 -verkkolaskustandardi, jonka uskotaan helpottavan eri standardien yhteispeliä merkittävästi. Tekniseltä tietuemuodoltaan verkkolasku on aina joko XML- tai ASCII-muotoa. (Kurki ym. 2011, 9 – 11; Lahti & Salminen 2008, 88.)

Verkkolaskutus edellyttää oman osoitteistonsa ja operaattori luo laskujen lähettäjälle oman verkkolaskuosoitteen. Osoitteistoa ylläpitää Tietke ja yritysten tiedot on nähtävissä heidän internet-sivuillaan. Verkkolaskujen vastaanottoon luodaan oma osoite. Laskun lähettäjän ei käytännössä tarvitse huolehtia eri standardeista, sillä operaattori hoitaa tarvittavat muunnokset oikeaan muotoon, kun laskuttaja on toimittanut laskutusaineiston heille. (Kurki ym. 2011, 23; Lahti & Salminen 2008, 88 – 89.)

2.5 Laskujen arkistointi

Kirjanpitolain 1 §:n mukaan jokainen, joka harjoittaa liike tai ammattitoimintaa on kyseisestä toiminnastaan kirjanpitovelvollinen. 5 §:n mukaan kirjanpidon kirjausten on perustuttava päivättyyn ja numeroituun tositteeseen, joka todentaa liiketapahtuman. Laki määrittää myös näiden tositteiden säilytysajan, joka on 10 §:n mukaan vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisestä koskien kirjanpitokirjoja ja käyttöaikaa koskevin merkinnöin varustettua tililuetteloa. Tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto ja koneellisen kirjanpidon täsmäys selvitykset on puolestaan säilytettävä

vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisestä ja tositteiden ja kirjausten välinen yhteys on oltava vaikeuksitta todettavissa. Tämä aiheuttaa yrityksille velvollisuuden laskujensa arkistointiin.

Yritys voi hoitaa arkistoinnin joko itse tai antaa sen ulkopuolisen tahon hoidettavaksi. Esimerkiksi verkkolaskuoperaattoreilla on lisäpalveluna myyntilaskujen arkistointi, joka on luonnollinen jatkumo itse laskutukselle laskuaineiston ollessa jo valmiiksi operaattoreiden palvelimilla. Näiden lisäksi on olemassa muutamia palveluntarjoajia, jotka voivat hoitaa arkistoinnin erillisenä pakettina, jonka hinta muodostuu yleensä perushinnasta sekä laskukohtaisesta maksusta. (Lahti & Salminen 2008, 91.)

Arkistoinnin sähköistäminen on merkittävä säästö- ja tehostamiskohde, sillä sähköiset arkistot eivät vie tilaa kuten perinteiset kansiot ja tietojen hakeminen sähköisesti on helppoa ja nopeaa. Myös sähköisessä arkistoinnissa on kuitenkin noudatettava kirjanpitolain mukaisia sääntöjä tilapäisestä ja pysyvästä arkistoinnista. (Kurki ym. 2011, 20.)

Mikäli tositteet säilytetään tilikauden aikana pelkästään sähköisessä muodossa, on ne oltava säilössä kahdella erillisellä tietovälineellä. Toinen näistä voi olla esimerkiksi tietokoneen kovalevyllä oleva varmuuskopio. Menetelmäpäätöksen 1:6.2 §:n mukaan tietovälineiden tulee olla säilössä erillisissä ja turvallisissa tiloissa, jotka eivät ole toistensa välittömässä yhteydessä. Mikäli toisella tietovälineellä olevan aineiston lukeminen edellyttää kirjanpito-ohjelmistoa, tulee tämän ohjelmiston sisältävän tietovälineen ja itse kirjanpito-ohjelmiston säilytyspaikkojen olla eri tilassa. Molempien tietovälineiden sisällön oikeellisuus tulee tarkistaa säännöllisin väliajoin. Mikäli tietoväline todetaan vialliseksi niin, ettei sitä ole mahdollista käsitellä kirjanpitolaissa määrättyllä tavalla, on tiedot siirrettävä viipymättä toimivalle tietovälineelle. Kirjanpitovelvollinen on vastuussa aineiston säilyttämisestä vaikka olisikin ulkoistanut kirjanpidon laatimisen ulkopuoliselle tekijälle. (Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011.)

Tilinpäätöksen laatimisen jälkeen on kirjanpitoaineisto siirrettävä kahdelle pysyvästi säilytettävälle sähköiselle tietovälineelle, joiden kummankin tietosisällön oikeellisuus

tulee tarkistaa ennen kuin tilikauden aikaiseen säilytykseen käytetyt tietovälineet otetaan toiseen käyttöön tai tuhotaan. Kirjanpitoaineiston pysyvä säilyttämisaika määritellään kirjanpitolain 2 luvun 10 §:ssa. Pysyvässä arkistoinnissa sähköiselle tietovälineelle tallennettuja kirjanpilotietoja ei saa muuttaa. Muuttamisen estämiseksi tietojen säilyttämiseen on käytettävä sellaisia tietovälineitä, joille kerran tallennettuja tietoja ei ole mahdollista muuttaa tai korvata. Tietojen pysyvään säilytykseen siirtämisen aikana on sekä tarkistettava tiedon oikeellisuus että varmistettava sen muuttumattomuus. (Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011.)

Kirjanpitoaineiston arkistoinnissa on tärkeää ottaa huomioon kokonaisuus. Verkkolaskuihin voi liittyä liitteitä, jotka kuuluvat kirjanpitositteisiin, ja näin ollen niiden täytyy olla asianmukaisesti arkistoitavissa. Arkistoinnissa on hyvä ottaa huomioon myös muun kirjanpitoaineiston arkistointi, sillä yhdenmukaisessa järjestelmässä tietojen haku ja lajittelu onnistuu järjestelmällisesti. (Kurki ym. 2011, 21.)

2.6 Myyntireskontra

Myyntireskontran tarkoituksena on pitää rekisteriä myyntilaskuista sekä niiden tilasta. Laskutusjärjestelmissä valmiista laskusta muodostuu sekä myyntireskontratapahtuma että pääkirjanpidon kirjaukset. Suoritusten kohdistaminen, avointen saamisten seuraaminen sekä mahdolliset perintätoimenpiteet ovat myyntireskontran päätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89.) Myös Anttosen ja Hakosen (2010, 119) mukaan myyntireskontrassa ylläpidetään laskutus- ja suoritustietoja. Vähintään joka kuun lopussa tiedot laskutuksesta ja saaduista suorituksista siirretään myyntireskontrasta kirjanpitoon. Kalenterikuukauden lopussa myyntireskontrassa avoimina eli maksamattomina näkyvien laskujen yhteissumman tulisi olla sama kuin kirjanpidon myyntisaamiset-tilin saldo.

Suomessa suoritukset kohdistetaan useimmiten viitenumeron avulla. Kohdistus myyntireskontraan onnistuu automaattisesti, mikäli maksu on maksettu oikealla viitteellä. Jos viitenumero on ollut virheellinen tai maksun summa eri kuin avoin laskusaatava, joudutaan kohdistaminen suorittamaan manuaalisesti. Useissa sovelluksissa on kuitenkin mahdollisuus asettaa tietty sallittu maksueroraja, jolloin

esimerkiksi alle euron erot suorituksen ja avoimen saatavan välillä kuittaantuvat automaattisesti maksetuiksi, eikä manuaalista työtä tarvita. Ulkomaisissa maksuissa sekä kotimaisissa, ilman viitenumeroa maksetuissa maksuissa tunnistaminen voidaan tehdä joko laskunumeron tai maksajan nimen avulla, jolloin oikealla summalla tehty suoritus pystytään kohdistamaan automaattisesti. Eri valuutassa suoritettut maksut vaativat aina kurssieron käsittelyn, sillä kurssi on muuttunut laskun laatimisen ja maksamisen välillä. (Lahti & Salminen 2008, 90.)

Mikäli asiakas maksaa laskunsa eräpäivän jälkeen, on myyjällä oikeus laskuttaa korkolain mukaista viivästyskorkoa. Viivästyskorko on Euroopan keskuspankin määrittämä viitekorko + 7 %. Suomen pankki ilmoittaa yleisen viivästyskoron kahdesti vuodessa ja laskuttajan tulee seurata korkojen kehitystä ja päivittää ajantasaiset viivästyskorot laskulle. Yritysten välisessä kaupassa viivästyskorko voidaan myös sopia vapaasti, mutta jos siitä ei ole sovittu, on sen oltava Suomen pankin ilmoittama määrä. Käytännössä viivästyskorosta sopimisena voidaan pitää pelkästään sitä, että asiakasyritys maksaa ensimmäisen laskun, johon viivästyskorko on merkitty. Viivästyskorko lasketaan eräpäivää seuraavasta päivästä laskun maksupäivään saakka. (Anttonen & Hakonen 2010, 120 – 121.)

2.6.1 Perintä

Myyntireskontraprosessi päättyy ajallaan saapuneeseen suoritukseen. Mikäli maksua ei suoriteta ajallaan, tarvitaan maksun saamiseksi toimenpiteitä. Useimmiten ensimmäinen perintätoimenpide on maksumuistutuksen lähettäminen asiakkaalle. Tähän on useimmissa myyntireskontraohjelmissa oma toiminnallisuutensa, joka on yleensä automatisoitavissa. Säännöt muistutuksen lähettämisen viiveestä eräpäivään nähden sekä huomautusteksti määritetään järjestelmässä. (Lahti & Salminen 2008, 90.)

Useimmiten ensimmäinen muistutus toimitetaan muutaman päivän päästä eräpäivästä ja tarvittaessa toinen tiukempisävyinen muistutus muutaman päivän tai viikon kuluessa ensimmäisestä muistutuksesta. Muistutukseen voidaan lisätä huomautusmaksu. Myös myöhässä tulleista suorituksista koituvien viivästyskorkojen laskutus on yleensä automatisoitavissa, jolloin laskut lähetetään esimerkiksi aina puolen vuoden välein

kertyneistä viivästyneiden maksujen koroista. Jos asiakas ei maksa laskua muistutuksista huolimatta, joudutaan siirtymään perintävaiheeseen. Tässä vaiheessa useat yritykset käyttävät apunaan perintään erikoistuneita palveluntarjoajia, jolloin aineisto siirretään yrityksen myyntireskontrasta palveluntarjoajan järjestelmään. Perintätoimistoilla on tarjolla myös saatavien perintään sekä perintätoimenpiteiden seurantaan suunniteltuja internet-palveluja. (Lahti & Salminen 2008, 90 – 91.)

Anttonen ja Hakonen (2010, 122 – 123.) puolestaan kertovat, että ensimmäisen maksullisen maksumuistutuksen voi lähettää kahden viikon kuluttua eräpäivästä ja toisen muistutuksen puolestaan taas kahden viikon päästä ensimmäisestä muistutuksesta. Perintälain 4 §:n mukaan maksumuistutus ei saa aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa. Maksumuistutuksen yhteyteen on mahdollista lisätä maksettava viivästyskorko, ja ennen virallisen muistutuksen lähettämistä maksua on mahdollista kysellä esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. Laskujen perintä on usein siirretty perintätoimistoille ja perintätoimisto lähettää asiakkaalle maksuvaatimuksen, mikäli laskua ei makseta muistutuksista huolimatta. Hyvän perintätavan mukaisesti kuluttajalle täytyy lähettää vähintään kaksi maksumuistutusta ennen perintää, mutta yrityksille on mahdollista lähettää suoraan tratta, eli yrityssaatavien perinnässä käytettävä julkisuhkainen maksukehotus. Maksamattomasta tratasta tulee protestointimerkintä yrityksen luottotietoihin ja tieto merkinnästä voidaan myös julkaista talousalan lehdissä. Jos asiakas jättää laskun maksamatta muistutuksista huolimatta, voi myyjä tai perintätoimisto viedä asian oikeuteen saadakseen tuomion eli täytäntöönpanoperusteen, jolla laskua on mahdollista periä ostajalta viranomaistoimin ulosottona.

Maksumuistutuskäytännöt ovat yleensä yritys- ja toimialakohtaisia, mutta voivat vaihdella myös asiakas- tai asiakasryhmäkohtaisesti. Esimerkiksi tärkeille asiakkaille ei välttämättä haluta lähettää maksumuistutuksia tai korkolaskuja, vaan muistutukset voidaan hoitaa suullisesti. Tällöin järjestelmään on yleensä mahdollista määrittää perintä- ja korkokielto tietyille asiakkaille tai asiakasryhmille. (Lahti & Salminen 2008, 90 – 91.)

2.7 Ajankäyttö ja kustannukset myyntilaskuprosessissa

Perinteisessä taloushallinnossa yksittäisiä paperitositteita joudutaan käsittelemään moneen kertaan eri ihmisten toimesta. Tehottomuuden ja kahdenkertaisen työn lisäksi se kasvattaa virheiden määrää. Yrityksen näkökulmasta manuaaliset työvaiheet ja tallennustyö myös lisäävät kustannuksia. Pelkästään paperilaskujen käsittelyyn kuuluu useita käsin tehtäviä työvaiheita kuten laskun laatiminen, tulostaminen, kuorittaminen sekä postittaminen asiakkaalle. Tämän jälkeen tositteet täytyy järjestää, tiliöidä ja syöttää kirjanpito-ohjelmaan sekä mapittaa. Suuren työmäärän lisäksi näistä vaiheista aiheutuu kustannuksia. Nykyiset ohjelmistoratkaisut ja sähköiset prosessit ovat tuoneet tehokkuutta työntekoon useilla aloilla. Sähköinen taloushallinto tehostaa ajankäyttöä ja lisää kustannustehokkuutta poistamalla päällekkäisiä työvaiheita. Suurimmat säästöt verrattuna paperiseen taloushallintoon syntyvät ostolaskujen käsittelyssä, mutta myös muut taloushallinnon prosessit, mukaan lukien myyntilaskutus, tehostuvat. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 12 – 14.)

Sähköinen taloushallinto mahdollistaa samat asiat kuin perinteinen paperinen taloushallintokin. Erona on tehokkuuden ja joustavuuden lisääntyminen. Tiedot pystytään käsittelemään ajantasaisesti, samaa tietoa ei tarvitse käsitellä moneen kertaan ja ohjelmisto toimii nettiselaimessa. Näiden tekijöiden ansiosta taloushallinto tehostuu kokonaisuudessaan. Myyntilaskutuksessa laskut toimitetaan verkkolaskuna kaikille asiakkaille, jotka niitä pystyvät vastaanottamaan. Niille, jotka eivät verkkolaskuja syystä tai toisesta vastaanota, toimitetaan lasku paperilla tai sähköpostin liitetiedostona. Yleisintä verkkolaskutus on B2B-kaupassa, mutta myös yksittäisille kuluttajille on mahdollista lähettää laskuja suoraan verkkopankkiin. Tulostuspalvelun avulla myös postitettavat laskut voidaan lähettää sähköisesti palveluun, jonka ansiosta yrityksessä kenenkään ei tarvitse käsitellä laskua käsin. (Helanto ym. 2013, 32 – 33.) Taulukko 1 näyttää laskujen lähetykseen ja vastaanottoon kuluvan ajan ja siitä aiheutuvat kustannukset sekä paperi- että verkkolaskutuksessa.

Taulukko 2. Verkkolaskutus säästää tutkitusti aikaa ja rahaa (Helanto ym. 2013, 33).

	Vastaanotto		Lähtettäminen		Yhteensä	
	aika	euro	aika	euro	aika	euro
Paperilasku	14 min	28,80 €	10,5 min	18,50 €	24,5 min	47,35 €
Verkkolasku	1 min	3,30 €	6 min	10,80 €	7 min	14,1 min

Myös Penttisen (2008, 15 – 16.) mukaan suurimmat säästöt sähköisestä taloushallinnosta syntyvät ostolaskutuksessa. Myyntilaskutuksessa säästöt syntyvät manuaalisen laskunlähetyksen eliminoinnista. Hän erottelee prosessin manuaaliseen, puoliksi automatisoituun sekä täysin automatisoituun prosessiin, joissa sekä käytetty aika että kustannukset eroavat toisistaan. Manuaalisessa prosessissa lasku tehdään esimerkiksi Wordissa, jonka jälkeen se tulostetaan ja postitetaan itse. Aikaa siinä kuluu 10,5 minuuttia ja kuluja syntyy 18,55 euroa. Sekä puoliksi automatisoidussa että täysin automatisoidussa prosessissa lasku tehdään taloushallinnon ohjelmistossa. Ensiksi mainitussa lasku lähetetään tulostuspalveluun, josta se postitetaan asiakkaalle perinteisenä paperilaskuna, kun taas jälkimmäisessä lasku lähtee verkkolaskuna. Yrityksen laskutukseen käyttämä aika on molemmissa kuusi minuuttia, mutta kulut laskevat 11,1 eurosta 10,8 euroon siirryttäessä täysin automatisoituun prosessiin. Siirtymällä sähköiseen taloushallintoon yritys pystyy tekemään huomattavia säästöjä, jonka lisäksi työntekijöiden työaikaa vapautuu laskun manuaalisesta käsittelystä tuottavampiin tehtäviin. Aikaa säästyy vuodessa arviolta yhden työviikon verran siirryttäessä verkkolaskutukseen.

3 Täysin digitaalinen laskuprosessi

Sähköinen laskutus on tunnustettu yhdeksi tärkeimmistä tuottavuutta lisäävistä tekijöistä Euroopassa ja siihen siirtymisestä koituvat hyödyt ovat selviä. Suomen valtiokonttori ja eräät suomalaiset yritykset ovat arvioineet, että perinteinen paperilasku maksaa sen vastaanottajayritykselle 30 – 50 euroa. Siirtymällä verkkolaskutukseen nämä kulut voidaan alentaa kymmeneen euroon puoliksi automatisoimalla laskutusprosessi ja yhteen euroon automatisoimalla prosessi kokonaan. EACT:n (The European Associations of Corporate Treasurers) arvion mukaan toimitusketjun kulut vähenisivät 243 miljardia euroa Euroopan laajuisesti. Euroopan Unionin vastaava arvio on 238 miljardia euroa. Taloudellisten säästöjen lisäksi sähköinen laskutus säästää luontoa, sillä siirtyminen paperisista laskuista verkkolaskuihin säästäisi mm. Pageron arvioiden mukaan 14 miljoonaa puuta pelkästään EU:n alueella. (Penttinen 2008, 4-5.) Euroopan komission (2010, 3.) mukaan verkkolaskutus säästää luontoa paperin kulutuksen ja kuljetuksesta aiheutuvien energiakulujen vähentyessä. Hiilidioksidipäästöt voisivat pienentyä jopa 100 miljoonaa tonnia vuositasolla Euroopan Unionin alueella.

Verkkolaskun hyödyt verrattuna paperilaskuun ovat lyhemmät maksujen viivästymiset, virheiden vähentyminen, pienemmät tulostus- ja postituskulut sekä tärkeimpänä täysin yhtenäistetty prosessointi. Yksi erityispiirre verkkolaskussa on mahdollisuus automaatioon, varsinkin jos lasku on lähetetty strukturoidussa muodossa. Verkkolasku voidaan laatia ja lähettää automaattisesti suoraan myyjän järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään. Tämän vuoksi suurimmat taloudelliset hyödyt eivät tule säästöistä tulostus- ja postituskuluissa vaan täydestä prosessin automaatiosta sekä tilauksesta maksuun asti jatkuvasta yhtenäistämisestä kauppaa käyvien osapuolten välillä. (European Commission 2010, 3.)

Verkkolaskutuksen toimiminen sujuvasti edellyttää maksujen standardoimista. Hallintaperusteiset verkossa tapahtuvat maksut eri verkkolaskutus-formaattien välillä onnistuvat kohtuullisen helposti, jos kaikki tietosisältö on saatavilla. Täten ensimmäinen askel standardoinnissa on sopia yleiset kaikille pakolliset sekä alasidonnaiset tiedot, joiden täytyy olla kaikissa verkkolaskuissa. Tämän jälkeen vähittäinen muutos on mahdollista, kun yleisesti käytössä oleviin formaatteihin voidaan

sisällyttää kaikki tarpeellinen tieto. Silti suurin haaste ovat eri maiden veromääräykset ja muut lainmukaiset vaatimukset, jotka ovat johtaneet yhteensopimattomiin maakohtaisiin käytäntöihin. Kansainvälisesti kauppaa käyvät yritykset joutuvat jatkuvasti kamppailemaan näiden eri maiden vaatimusten kanssa. (Penttinen 2008, 11 – 12.)

4 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

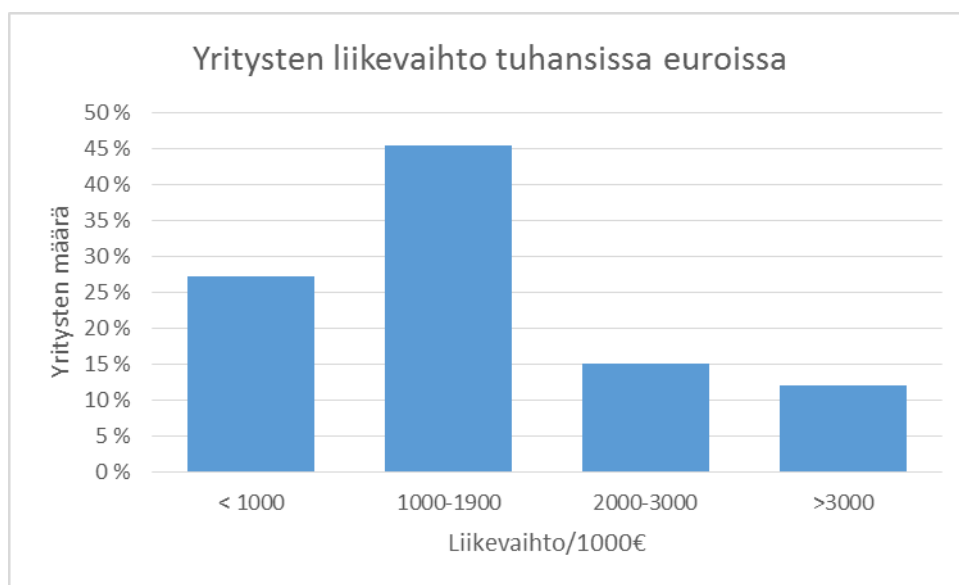
Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia suomalaisten pk-yritysten myyntilaskuprosessia ja selvittää prosessiin käytettävä aika sekä siitä aiheutuvat kustannukset yritykselle. Aikaisempia tutkimuksia on tehty koskien laskutusta ja siihen kuluvaan aikaan sekä kustannuksiin, mutta tutkimukset eivät ole ottaneet huomioon myyntilaskuprosessin vaiheita ennen varsinaisen laskun tekoa. Tässä tutkimuksessa tavoitteena on ottaa huomioon myös tarjousten tekoon ja tuntikirjauksiin kuluva aika.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen ja kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yhdistelmänä. Määrällisen tutkimuksen ideana on kysyä pieneltä joukolta tutkittavaa ilmiötä tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Tätä joukkoa kutsutaan otokseksi ja sen edellytetään edustavan koko perusjoukkoa. Menetelmä perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää tietoa. Yleistettävissä olevan tiedon saamiseksi määrällisessä tutkimuksessa havaintoyksiköiden määrä on suurempi kuin laadullisessa tutkimuksessa. (Kananen 2008, 10.) Tutkimusmetodina tässä tutkimuksessa toimi määrälliselle tutkimukselle tyypillinen strukturoitu haastattelupohja, joka näkyy liitteissä 1 ja 2. Haastateltavien yritysten määrä jätettiin kuitenkin tietoisesti pienemmäksi kuin olisi tarpeen tilastollisen aineiston aikaansaamiseksi. Haastattelut tehtiin puhelimesta ja kasvotusten mahdollisimman tarkkojen vastausten saamiseksi, ja tämän opinnäytetyön laajuus huomioon ottaen, olisi usean kymmenen yrityksen haastatteleminen henkilökohtaisesti ollut liian työlästä. Lisäksi käsittelen aineistoa osin määrällisesti ja osin laadullisesti.

Haastatellut yritykset koostuivat pääkaupunkiseudulla toimivista asiantuntija- ja palvelualan pk-yrityksistä ja tiedonkeruu toteutettiin keväällä 2014 puhelinhaastatteluina sekä haastattelemalla kasvotusten muutamaa yritystä hieman tarkemmin.

Puhelinhaastatteluiden tavoitteena oli saada aineistoa hieman suuremmalta määrältä yrityksiä, kun taas kasvotusten tehdyissä haastatteluissa tarkoituksena oli paneutua yritysten myyntilaskuprosessiin tarkemmin prosessin eri vaiheiden ylös saamiseksi. Haastateltavat henkilöt olivat pääasiassa joko yrityksen johdossa tai työskentelivät laskutuksen parissa. Tavoitteena oli saada 30 puhelinhaastattelua, mutta määrä jäi

lopulta 27:ään yritysten huonon tavoitettavuuden vuoksi. Kasvotusten tehtyä haastatteluita tehtiin puolestaan kuusi, joka oli alkuperäinen tavoite. Yhteensä haastateltuja yrityksiä kertyi siis 33. Kuva 4 näyttää tutkittujen yritysten koon jakautumisen liikevaihdossa mitattuna ja liitteet 3 ja 4 kuvaavat haastateltujen yritysten toimialaa sekä haastatellun henkilön asemaa yrityksessä.



Kuva 4. Yritysten koon jakautuminen liikevaihdossa mitattuna

Haastatellut yritykset kerättiin tutkimuksen toimeksiantajan kontaktien avulla. Toimeksiantaja sopi haastatteluajat yritysten kanssa ja minulle annettiin valmis lista haastatteluajankohdista ja yritysten yhteystiedoista. Haastattelu koostui valmiista, strukturoiduista kysymyspohjasta. Muodostin puhelinhaastatteluiden kysymykset itsen perusteella, mitä asioita toimeksiantaja tapaamistemme perusteella halusi saada selville tutkittavista yrityksistä ja esitin haastattelupohjan heille vielä ennen haastatteluiden aloittamista. Kasvokkain tehtyihin haastatteluihin toimeksiantaja laati vielä joitain tarkentavia lisäkysymyksiä. Vastaukset sekä puhelimesta että kasvokkain tehdyistä haastatteluista keräsin muistiinpanoina paperille, josta siirsin ne Exceliin tulosten analysoimista varten.

Lajittelin vastaukset Exceliin kysymyksittäin, jotta vastausten jakautuminen olisi helpompi hahmottaa. Se auttoi myös laskelmien tekemisessä tulosten analysointia ja esittämistä varten. Vastausten kokoamisen ja analysoinnin jälkeen esitin tulokset tekstin

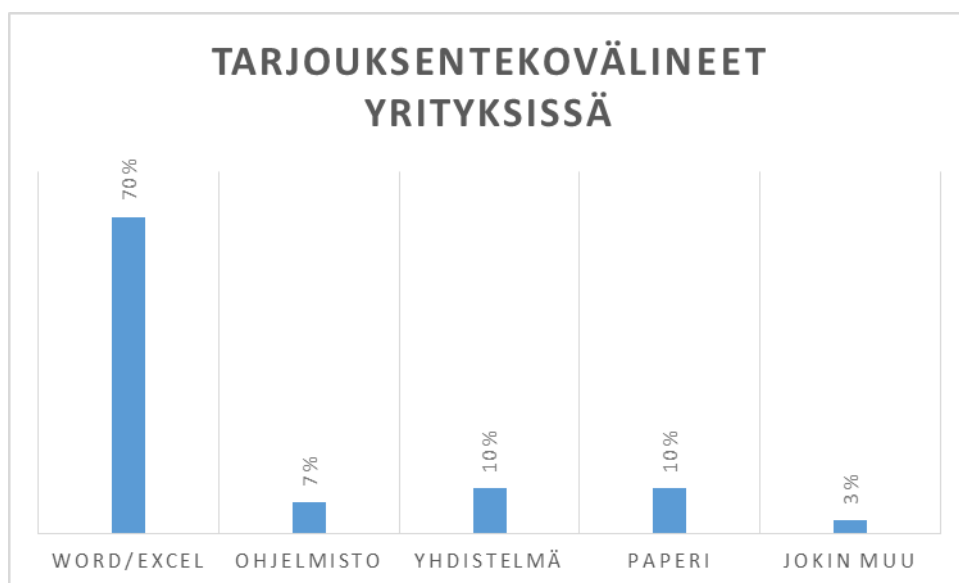
ja grafiikan avulla, jonka jälkeen pohdin ja kommentoin työn tuloksia sekä arvioin jatkotutkimusmahdollisuuksia ja omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana.

5 Tulokset

Tässä kappaleessa esittelen työn tulokset perustuen puhelimessa ja kasvokkain tehtyihin haastatteluihin. Esitän tulokset samassa järjestyksessä kuin tutkimuksen alaongelmat ovat mainittu johdannossa.

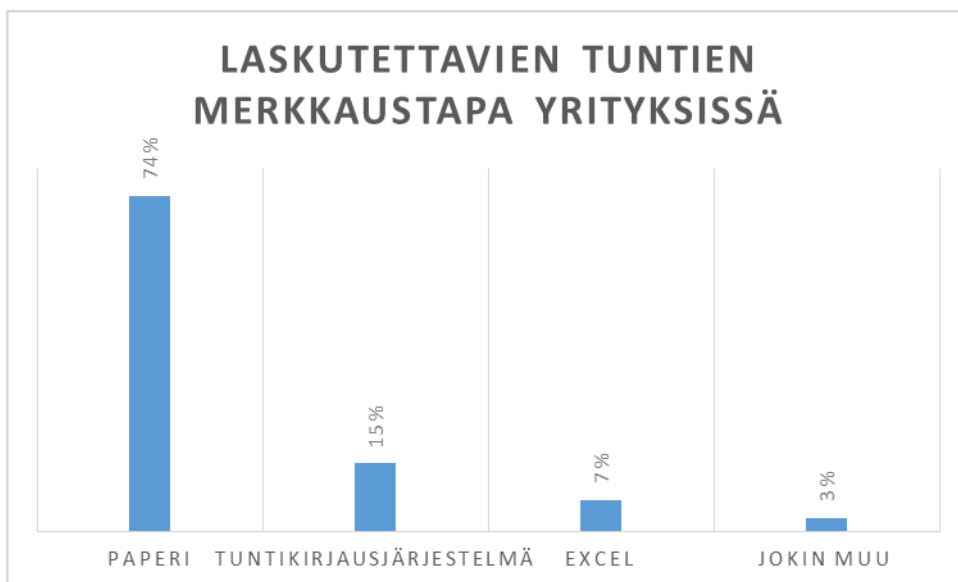
5.1 Käytetyt prosessit ja työkalut (alaongelma 1)

Tutkitut yritykset koostuivat asiantuntija- ja palvelualan yrityksistä ja niistä 91 prosentilla myyntiprosessi alkaa tarjouksen tekemisellä. Lopuilla yhdeksällä prosentilla asiakkaat ovat pidempiaikaisia sopimusasiakkaita, joille ei tehdä myyntitarjouksia, vaan myynti perustuu sopimuksiin. Yleisimmät tarjouksen tekoon käytettävät työkalut yrityksissä ovat Microsoft Officen ohjelmat Word sekä Excel. 17 prosenttia tutkituista yrityksistä käyttää tarjouksien teossa jotakin ohjelmistoa. 60 prosenttia näistä yrityksistä käyttää ohjelmiston lisäksi apuna Office-ohjelmia ja 40 prosenttia ilmoitti käyttävänsä pelkkää ohjelmistoa. Kymmenen prosenttia kertoi kirjoittavansa tarjoukset käsin paperille ja joissain tilanteissa tarjoukset annetaan myös suoraan puhelimessa tai kirjoitetaan sähköpostin viestikenttään. 83 prosenttia yrityksistä tekee siis tarjoukset täysin manuaalisesti ilman minkään ohjelmiston tuomaa apua. Kuva 5 näyttää tarjouksentekovälineiden jakautumisen yrityksissä.



Kuva 5. Tarjouksentekovälineet yrityksissä

Koska tutkitut yritykset koostuivat palvelualan yrityksistä, laskuttavat monet heistä asiakkaalta tehtyjä työtunteja. Tuntiveloitteista työtä tarjoavia yrityksiä oli 82 prosenttia yrityksistä ja pelkästään urakatöitä tarjoavia puolestaan 18 prosenttia. Laskutettaessa tuntien mukaan, täytyy tehdyt työtunnit merkata jotenkin laskutusta varten ja tässä yritykset jakautuivat niin, että 74 prosenttia käyttää paperisia tuntikirjauslappuja ja 15 prosentilla on käytössään sähköinen tuntikirjausjärjestelmä, johon työntekijät merkkavat tuntinsa suoraan. Seitsemässä prosentissa yrityksistä tunnit merkataan Exceliin ja kolmella prosentilla on käytössään ajoneuvonseurantajärjestelmä, josta pystyy näkemään kohteessa käytetyn ajan. 15 prosentilla paperisia tuntikirjauslappuja käyttävistä yrityksistä tunnit siirretään papereilta ohjelmistoon ja lopuissa laskuttaja käy paperit läpi tehdessään laskut. Kuva 6 näyttää tuntien merkkauksen jakautumisen yrityksissä.



Kuva 6. Laskutettavien tuntien merkkaustapa yrityksissä

Laskutustietojen toimittaminen laskuttajalle hoidetaan yrityksissä joko manuaalisesti paperilla tai sähköpostilla tai automaattisesti järjestelmän kautta. Manuaalista tapaa käyttää 64 prosenttia yrityksistä ja automaattista 24 prosenttia. 12 prosentissa yrityksistä myyntitarjouksen ja laskutuksen hoitaa sama henkilö, jolloin tarvittavat tiedot löytyvät häneltä itseltään. Laskutettavat tunnit ovat näissä tilanteissa tallessa joko järjestelmässä tai tiedostona koneella. Itse laskun tekoon käytettävät työkalut vaihtelevat paljon yrityskohtaisesti. 94 prosentilla yrityksistä on kuitenkin käytössään jokin taloushallinnon

ohjelmisto laskutusta varten. Taloushallinnon ohjelmiston lisäksi muita myynnin- tai työajanseurantaa helpottavia ohjelmistoja on 27 prosentilla yrityksistä.

Paikanpäällä haastatelluissa yrityksissä selvitin yksittäislaskutuksen lisäksi, miten sopimuslaskutusta hoidetaan. Tarkastelun kohteena olivat laskujenlaatimistapa sekä sopimustenhallinta. Sopimuslaskut laaditaan joko niin, että kopioidaan vanha lasku pohjaksi ja vaihdetaan siihen uudet tiedot tai luomalla lasku joka kerta alusta asti uudestaan. Vanhan laskun kopioiminen pohjaksi ei onnistu kaikissa yrityksissä siksi, että laskut eroavat niin merkittävästi toisistaan. Sopimustenhallinta hoidetaan joko pelkästään tiedostona koneella tai sekä tiedostona että fyysisesti paperina kansiossa.

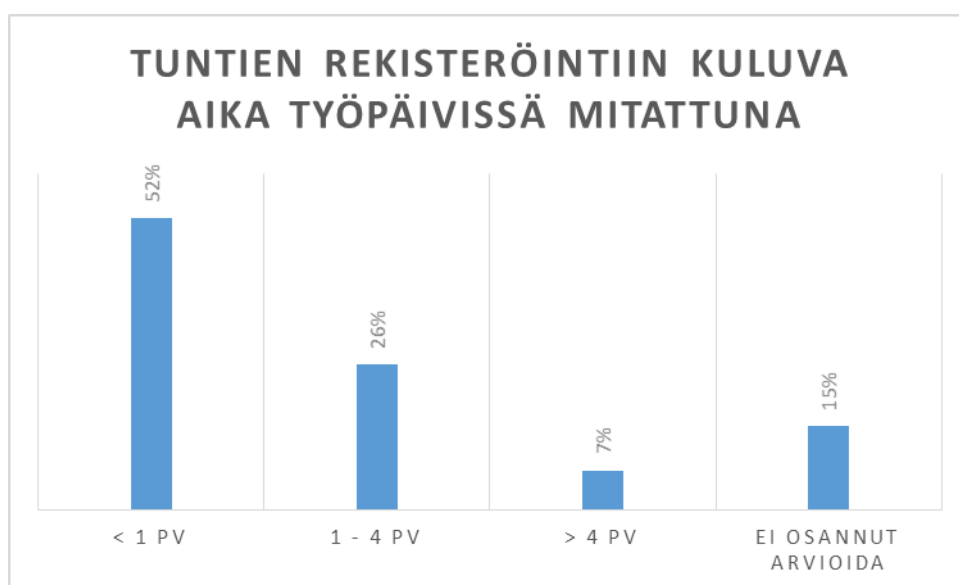
Mitä myyntilaskutuksen pohjalta tehtävään raportointiin tulee, ei kolmasosa yrityksistä tee raportteja ollenkaan. Raportteja tekevistä yrityksistä 73 prosenttia ilmoitti saavansa raportit suoraan ohjelmistosta ja 27 prosenttia tekevänsä raportit itse Microsoft Office -ohjelmien avulla. Raportteja tehdään pääosin kuukausittaiseen rahavirran seurantaan sekä verotusta varten. 11 prosenttia yrityksistä kertoi automatisoineensa koko myyntilaskuprosessinsa niin, ettei samaa tietoa tarvitse kirjata yhtä kertaa enempää, vaan se saadaan siirrettyä suoraan edeltävästä vaiheesta seuraavaan.

5.2 Ajankäyttö (alaongelmat 2 ja 3)

Myyntitarjoukseen käytettävä aika yrityksissä vaihtelee merkittävästi riippuen työn luonteesta ja laajuudesta. Taustatyön tekeminen joissain töissä voi viedä jopa pari viikkoa, kun taas yksinkertaisimmat tarjoukset pystytään tekemään muutamassa minuutissa. Yhteneväisyyksiä myyntitarjousten tekoon käytettävässä ajassa oli vaikeaa löytää edes saman alan sisällä toimivista yrityksistä. Myöskään tarjouksen tekotavalla tai siihen käytettävällä työkalulla ei näyttänyt olevan merkitystä käytettävään aikaan, sillä suurin osa ajasta menee juuri taustatyöhön, joka on usein tehtävä jokaisesta työstä erikseen.

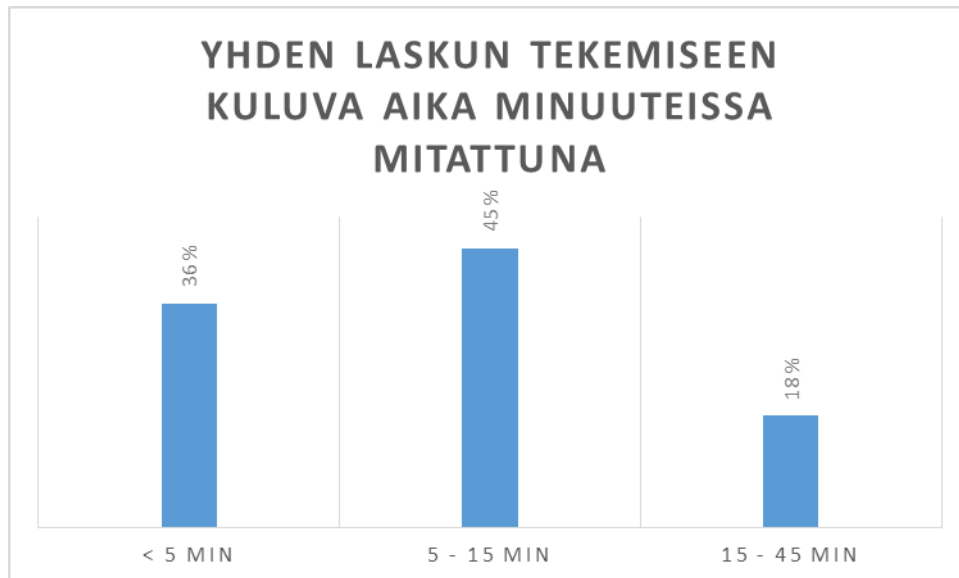
Tuntikirjausten läpikäymiseen laskutusta varten käytetään aikaa henkilötyötunneissa mitattuna alle tunnista useisiin päiviin kuukaudessa. 52 prosentissa yrityksistä aikaa kuluu yksi työpäivä tai vähemmän. Enemmän kuin yksi, mutta enintään neljä työpäivää

menee 26 prosentilla yrityksistä ja seitsemällä prosentilla puolestaan enemmän kuin neljä työpäivää. 15 prosenttia ei osannut sanoa minkäänlaista arviota läpikäyntiin kuluva ajasta. Ajankäytössä on huomattavissa selvä ero tuntikirjaus- tai toiminnanohjausjärjestelmää ja paperisia tuntikirjauslappuja käyttävien yritysten välillä. Paperien läpikäymisessä aikaa voi kulua useita päiviä, kun taas järjestelmästä tuntien katsominen on huomattavasti nopeampaa. Kuva 7 näyttää tuntien rekisteröintiin kuluvan ajan kuukaudessa.



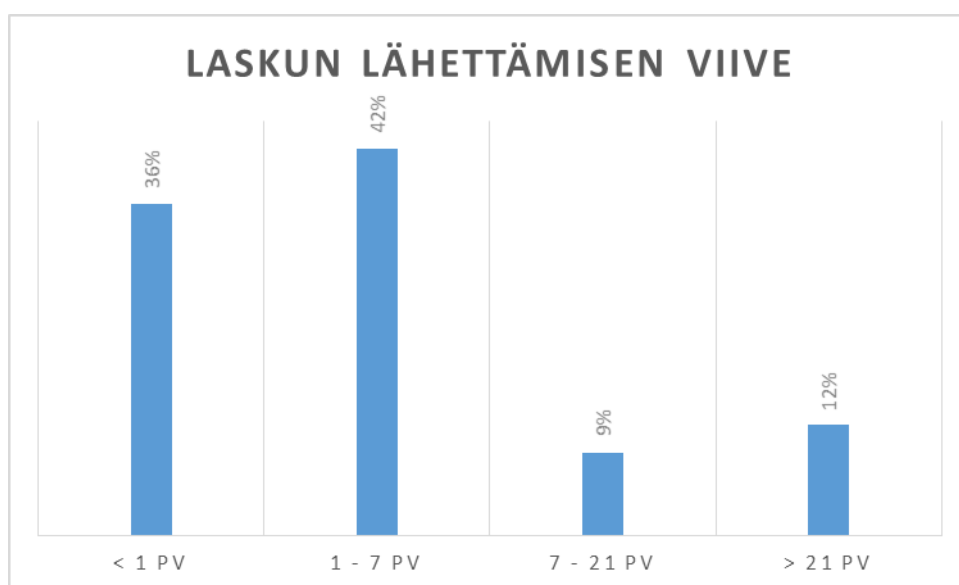
Kuva 7. Tuntien rekisteröintiin kuluva aika kuukaudessa

Yhden laskun koostamiseen kuluva aika vaihtelee alle minuutista noin kolmeen varttiin. Alle viidessä minuutissa laskun laatii 36 prosenttia yrityksistä, 5 – 15 minuutissa puolestaan 45 prosenttia ja 15 – 45 minuutissa 18 prosenttia. Kuva 8 näyttää laskun tekemiseen kuluvan ajan jakautumisen yrityksissä.

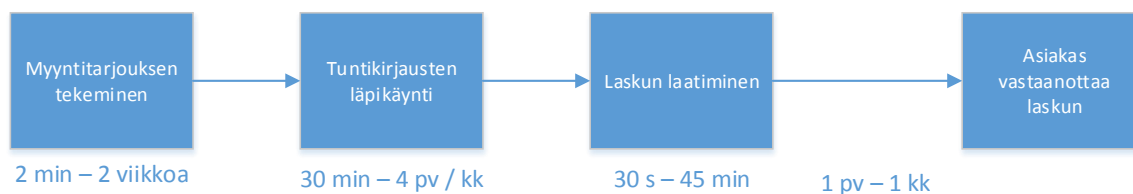


Kuva 8. Laskun tekemiseen kuluva aika yrityksissä

Aikaa siitä, kun myynti on tehty siihen, että lasku lähtee asiakkaalle voi puolestaan kulua yhdestä päivästä noin kuukauteen. 36 prosenttia yrityksistä ilmoitti saavansa laskut ulos yhdessä päivässä. 42 prosentilla laskut lähtevät viikon sisällä, yhdeksällä prosentilla aikaa kuluu viikosta kolmeen viikkoon ja 12 prosenttia kertoi ajan venyvän yli kolmeen viikkoon. Sopimuslaskut lähetetään tavallisimmin kerran tai kahdesti kuussa. Kuva 9 näyttää laskun lähettämisen viiveen jakautumisen yrityksissä ja kuva 10 puolestaan kuvaa myyntilaskuprosessia kokonaisuudessaan. Liitteessä 5 on kuvattu erikseen paikanpäällä haastateltujen yritysten myyntilaskuprosessit.



Kuva 9. Laskun lähettämisen viive yrityksissä



Kuva 10. Myyntilaskuprosessi

Verrattaessa tämän tutkimuksen myyntilaskuprosessia viitekehyksessä esitettyihin prosesseihin, käy ilmi, että Lahti ja Salminen (2008, 73 – 74) sekä Deshmuk (2006, 131 – 132) kuvaavat myös prosessin alkavan myyntitarjouksesta tai myyntitilauksesta ja päättyvän asiakkaan maksusuoritukseen. Myyntilaskuprosessin vaiheet eroavat kuitenkin molemmissa lähteissä ja tässä tutkimuksessa hieman toisistaan, sillä jokaisella on eri keskittymisen kohteet. Lahti ja Salminen keskittyvät arkistointiin ja myyntireskontraan, Deshmuk tuotteen tai palvelun toimittamiseen ja tämä tutkimus laskutettavien tuntien kirjaamiseen. Kaikki ovat olennaisia osia, mutta niiden merkitys koko prosessin kannalta vaihtelee eri lähteissä.

5.3 Kustannukset (alaongelma 4)

Työntekijän ajankäytöstä aiheutuvat kustannukset riippuvat hänen palkastaan ja näin ollen toimitusjohtajan aika on kalliimpaa kuin assistentin. Kuitenkin 48 prosentissa tutkimukseen osallistuneista yrityksistä laskutus on juuri toimitusjohtajan vastuulla. Asiantuntijatason työntekijän tehtävä se on 24 prosentissa yrityksistä ja assistentin tehtäväksi se jää 18 prosentissa. Koska tutkittavat yritykset olivat pieniä tai keskisuuria yrityksiä, ei laskutusta hoitavalla työntekijällä välttämättä ole mitään määriteltyä tittelä. Tällaisia tapauksia on 9 prosenttia yrityksistä.

Tilastokeskuksen (2013) mukaan vuonna 2012 yksityisellä sektorilla johtajan säännöllisen työajan ansion keskiarvo oli 6201 euroa kuukaudessa. Asiantuntijalla se oli puolestaan 3412 euroa ja toimisto- ja asiakaspalvelutyöntekijällä 2678 euroa. Työnantaja

joutuu maksamaan työntekijän palkasta lisäksi sivukuluja ja Eläketurvakeskuksen (2014) mukaan palkkakerroin on ollut vuoden 2014 alusta alkaen 1,350.

Yrityksissä lähetetään kuukaudessa keskimäärin 310,58 laskua ja yhden laskun tekemiseen menee aikaa 8,92 minuuttia. Tuntikirjauksia tekee puolestaan 2,44 henkilöä ja yhdeltä henkilöltä aikaa siihen kuluu 9,52 tuntia kuukaudessa. Yhden myyntitarjouksen tekoon kuluva aika on 8,95 tuntia. Tilastokeskuksen (2013) mukaisten palkkojen mukaan laskutusta hoitavan henkilön keskimääräinen kuukausitulo on 4752,67 euroa. Taulukko 3 näyttää myyntilaskuprosessiin kuluvan ajan kuukausitasolla ja taulukot 4 ja 5 kuvaavat prosessista aiheutuvia kustannuksia kuukaudessa.

Taulukko 3. Myyntilaskutukseen kuluva aika kuukaudessa

	Määrä		Aika		Aika h/kk
Laskutus	310,58	laskua/kk	8,92	min/lasku	46,17
Tuntikirjaukset	2,44	henkilöä	9,52	h/hlö/kk	23,23
Tarjous	10	tarjousta/kk	8,95	h/tarjous	89,50
Yht.					158,90

Taulukko 4. Palkkakustannukset

	Palkka €/kk	Palkka €/h
Toimitusjohtaja (16)	6201	38,76
Asiantuntija (8)	3412	21,33
Assistentti (6)	2678	16,74
Keskiarvo	4752,67	29,70
Palkka + kerroin	6416,10	40,10

Taulukko 5. Myyntilaskutuksesta aiheutuvat kustannukset kuukaudessa

	Aika h/kk	Palkka + kerroin €/h	Kustannus €/kk
Laskutus	46,17	40,10	1851,53
Tuntikirjaukset	23,23	40,10	931,47
Tarjous	89,50	40,10	3588,95
		Yht.	6371,96

Sekä Helanto ym. (2013, 33) että Penttinen (2008, 15 – 16) kertovat manuaalisesti tehdyn laskun lähettämiseen kuluvan ajan olevan 10,5 minuuttia ja kustannusten 18,5 euroa. Täysin sähköistetyssä laskussa aikaa kuluu puolestaan 6 minuuttia ja kustannuksia syntyy 10,8 euroa. Jos laskuja lähetetään kuukaudessa 310,58, joka on tässä tutkimuksessa haastateltujen yritysten keskiarvo, on laskutukseen kuluva aika manuaalisesti 54,35 tuntia ja sähköisesti 31,06 tuntia kuussa. Kustannuksia taas syntyy manuaalisessa prosessissa 5745,73 euroa ja sähköisessä 1863,48 euroa kuussa. Kummatkaan eivät ota prosessissa huomioon tarjouksen, eikä tuntikirjausten tekoa, joten tämän tutkimuksen mukainen pelkkään laskutukseen kuluva aika asettuu manuaalisen ja sähköisen prosessin väliin, joka on täysin loogista, sillä osa tutkituista yrityksistä käyttää manuaalista ja osa sähköistä laskutusta. Kustannukset puolestaan eivät noudata samaa kaavaa, sillä tässä tutkimuksessa saadut laskutuksen kustannukset ovat hyvin lähellä täysin sähköistetyn laskutuksen kustannuksia Penttisen ja Helannon ym. mukaan. Penttinen kertoo käyttävänsä tutkimuksessa kustannusten perustana olevana tuntipalkkana 100 euroa, mikä selittää eron tämän tutkimuksen tuloksiin, sillä käyttämäni Tilastokeskuksen (2013) mukainen palkka on huomattavasti pienempi.

Yllämainittujen kulujen lisäksi kustannuksia aiheutuu laskuttamattomista töistä sekä luottotappioista. Puhelinhaastatteluissa kävi ilmi, että 43 prosentissa yrityksistä tuntiveloitteisia töitä jää laskuttamatta hukkuneiden tunti-listojen vuoksi. 29 prosentissa yrityksistä laskuttamatta jää puolestaan siksi, etteivät työntekijät syystä tai toisesta merkitse työtuntejaan. Hukkuneiden paperien lisäksi muita syitä laskuttamatta jättämiselle kerrottiin olevan unohdukset, laiskuus sekä jo alun perin puutteelliset tiedot. Yhteensä 55 prosentissa yrityksistä laskuja jää laskuttamatta, mutta määrien kerrottiin olevan marginaalisia liikevaihtoon verrattuna. 12 prosentissa yrityksistä

laskutuksessa kerrottiin olevan korkeintaan viiveitä puutteellisten tietojen vuoksi ja 33 prosentissa kaikki laskut saadaan laskutettua ajallaan.

18 prosenttia yrityksistä uskoo laskutuksen nopeutumisen voivan vähentää luottotappioita myynnissä. Syynä siihen kerrottiin olevan suuri työmäärä ja rajallinen aika. Laskuja voi jäädä lähettämättä tai niiden lähettäminen viivästyy merkittävästi ajan puutteen vuoksi. 82 prosenttia yrityksistä puolestaan kokee, ettei laskutuksen nopeudella ole vaikutusta luottotappioihin. Näissä yrityksissä mahdolliset luottotappiot ovat johtuneet asiakkaan huonosta maksukyvyistä tai konkurssista. Tämän vuoksi luottotappiot olisi ollut mahdollista estää vain paremmalla taustatyöllä asiakkaan maksukykyyn liittyen, eikä itse laskutusprosessilla ole siis ollut vaikutusta asiaan.

6 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kuinka myyntilaskuprosessi toimii suomalaisissa pk-yrityksissä aina tarjouksen teosta myynnin perusteella tehtävään raportointiin asti. Tutkimus osoitti, että prosessi toimii hyvin pitkälle manuaalisesti suurimmassa osassa yrityksiä.

6.1 Pääkohdat

Tutkimuksen pääongelma oli, minkälainen on suomalaisten pk-yritysten myyntilaskuprosessi, ja sitä tutkittiin neljän alaongelman kautta. Ensimmäinen oli mitä prosesseja käytetään. Suurimassa osassa yrityksistä myyntilaskuprosessi alkaa tarjouksen tekemisellä ja yleisimmät välineet siihen ovat Word sekä Excel. Muita välineitä ovat tarjousten tekoon kehitetyt erikoisohjelmistot, paperi, puhelin sekä sähköposti. 83 prosentissa yrityksistä tarjoukset tehdään täysin manuaalisesti ilman minkään ohjelmiston tuomaa apua.

Laskutettavat työtunnit puolestaan merkataan tavallisimmin paperille. Näin toimitaan 74 prosentissa tutkituista yrityksistä. Muita yleisiä välineitä ovat tuntikirjausjärjestelmät ja Excel. Laskutettavat tiedot toimitetaan laskuttajalle joko manuaalisesti tai järjestelmän kautta. Manuaalista tapaa käyttää 64 prosenttia yrityksistä ja automaattista puolestaan 24 prosenttia. 12 prosentissa tarjouksen ja laskutuksen hoitaa sama henkilö. Laskutuksessa 94 prosenttia yrityksistä käyttää jotakin taloushallinnon ohjelmistoa, jonka lisäksi muita myynnin- tai työajanseurantaa helpottavia ohjelmistoja on 27 prosentilla yrityksistä. Raportointia tehdään useimmin rahavirtojen seurantaa ja verotusta varten ja raportteja tekevistä yrityksistä 73 prosenttia ilmoitti saavansa tiedot suoraan ohjelmistosta, jonka ansiosta raportteja ei tarvitse tehdä itse. Vain 11 prosentissa yrityksistä koko myyntilaskuprosessi on automatisoitu niin, ettei samaa tietoa tarvitse kirjoittaa useampaan kertaan, vaan se saadaan ohjelmiston kautta suoraan edellisestä vaiheesta.

Toinen alaongelma oli, kuinka paljon henkilötunteja yritys käyttää laskutustiedon saamiseen laskulle. Myyntitarjouksen tekoon voi kulua aikaa parista minuutista kahteen

viikkoon ja kuluva aika on riippuvainen siitä, kuinka paljon taustatyötä tarjouksen tekeminen vaatii. Tuntikirjausten läpikäyntiin henkilötyötunneissa mitattuna aikaa kuluu puolestaan noin puolesta tunnista reiluun neljään työpäivään kuukaudessa. Tässä on huomattavissa selkeä ero tuntikirjausjärjestelmää ja paperisia tuntikirjauslappuja käyttävien yritysten välillä. Tuntikirjausjärjestelmän käyttöönottoaminen on siis tämän tutkimuksen perusteella merkittävä prosessin tehokkuutta lisäävä tekijä. Sen avulla on mahdollista säästää työaikaa useita päiviä kuukaudessa. Itse laskun laatimiseen kuluva aika vaihtelee alle minuutista noin kolmeen varttiin ja vajaa puolet yrityksistä kertoivat aikaa kuluvan viidestä viiteentoista minuuttia. Myös tässä on huomattavissa sähköisen järjestelmän tuoma hyöty ajankäytön kannalta verrattuna manuaaliseen laskun laatimiseen.

Kolmas alaongelma oli, kuinka kauan aikaa kuluu työn valmistumisesta siihen, että lasku lähtee asiakkaalle. Nopeimmin lasku lähtee samana päivänä, mutta joissakin yrityksissä aikaa voi kulua noin kuukausi. 36 prosenttia ilmoitti saavansa laskut lähetettyä yhdessä päivässä, 42 prosenttia alle viikossa ja yhdeksän prosenttia kertoi siihen menevän yhdestä kolmeen viikkoa. 12 prosentilla viive on yli kolme viikkoa. Syitä viivästyksille kerrottiin olevan puutteelliset tiedot sekä suuri työmäärä ja rajallinen aika. Silti vain 18 prosenttia yrityksistä uskoo prosessin nopeutumisen vähentävän luottotappioita.

Neljäs alaongelma oli, kuinka paljon myyntilaskutus maksaa yritykselle. Laskutukseen kuluu aikaa keskimäärin 46,17 tuntia, tuntikirjauksiin 23,23 tuntia ja tarjousten tekoon 89,50 tuntia kuussa. Tämä tekee kuukaudessa yhteensä 158,90 tuntia. Laskutusta hoitavien henkilöiden tittelien, Tilastokeskuksen (2013) mukaisten palkkojen ja Eläketurvakeskuksen (2014) mukaisen palkkakertoimen mukaan yrityksen laskuttajalle maksamasta palkasta aiheutuu kustannuksia 40,10 euroa tunnilta. Näin ollen myyntilaskuprosessista aiheutuvat kokonaiskustannukset ovat 6371,96 euroa kuukaudessa.

Kuten jo aiemmin mainitsin, on myyntilaskuprosessi hyvin pitkälti manuaalinen suurimmassa osassa tutkituista yrityksistä. Se alkaa myyntitarjouksesta ja päättyy laskun lähettämiseen sekä mahdollisesti laskutuksen perusteella tehtävään raportointiin. Vain

11 prosenttia yrityksistä on saanut automatisoitua prosessin niin, ettei samaa tietoa tarvitse kirjata kuin kerran. Myyntilaskuprosessiin kokonaisuudessaan kuluva aika sekä aiheutuvat kustannukset ovat merkittäviä, lähes 160 tuntia 6400 euroa kuukaudessa.

6.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Sama toimeksiantaja oli antanut toimeksiannon myös Aalto-yliopistossa graduaan kirjoittavalle opiskelijalle, jonka kanssa teimme tutkimusta osittain samoista yrityksistä. Tutkimuksen kohteena oli prosessien johtaminen – miten nykyisiin prosesseihin on päädytty ja mitä niiden vaihtaminen tai uudistaminen vaatisi yritykseltä. Mikäli tutkituissa yrityksissä lähdetään vaihtamaan nykyisiä prosesseja ja ohjelmistoja, voisi jatkossa olla mielekäästä tutkia, miten muutos onnistuu ja millainen vaikutus sillä on ajankäytön ja kustannusten kannalta pidemmässä juoksussa.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Tämän opinnäytetyön teon aikana olen oppinut monia mielenkiintoisia asioita. Koko prosessi on kestänyt yhteensä noin kahdeksan kuukautta, ja sinä aikana olen saanut tavata monia erilaisia ihmisiä, yrityksiä ja toimintatapoja. Suoritin työharjoitteluni taloushallintoon ja laskutukseen liittyen samaan aikaan opinnäytetyön teon kanssa, joskin eri yrityksessä kuin tutkittavat yritykset, ja tutkimuksen teko toi monia uusia ja mielenkiintoisia näkökulmia työskentelyyn. Oli mielenkiintoista huomata yhtäläisyyksiä ja eroja teorian ja käytännön välillä sekä tutkituissa yrityksissä että työpaikallani. Opinnäytetyön myötä koen ymmärtäväni laskutusprosessin ja sen eri vaiheet hyvin, mikä on auttanut myös työskentelyssä laskutuksen parissa.

Sopivien lähteiden löytäminen teoriaosaan oli minulle suuri haaste työn etenemisessä. Onnistuin kuitenkin mielestäni löytämään hyviä lähteitä ja saamaan diskurssia niiden välille. Aineisto on mielestäni riittävän suuri luotettavien tulosten saamiseksi ja myyntilaskuprosessi on esitelty kattavasti sekä tekstin että grafiikan avulla niin teorian kuin tutkimustulostenkin mukaan.

Lähteet

Anttonen, M & Hakonen, M. 2010. Taloushallinnon taitajaksi. WSOYpro Oy. Helsinki.

Arvonlisäverolaki. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931501#L22P209e-2>. Luettu: 21.7.2014.

BusinessDictionary 2014a. Invoice. Luettavissa:

<http://www.businessdictionary.com/definition/invoice.html>. Luettu: 13.2.2014.

BusinessDictionary 2014b. Process. Luettavissa:

<http://www.businessdictionary.com/definition/process.html>. Luettu: 25.3.2014.

Deshmuk, A. 2006. Digital Accounting – The Effects of the Internet and ERP on Accounting. Pennsylvania State University. Erie. USA.

Eläketurvakeskus 2014. Yrittäjän työtulo – Eläketurvakeskuksen ohjeet yrittäjän työtulon määrittämiseksi. Luettavissa:

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/esitteet/yrittajan_tyotulo_2011_7.pdf. Luettu: 27.5.2014.

Etevä tietopalveluyhtiö 2012. Yritys. Luettavissa: <http://www.etevat.fi/yritys>. Luettu: 25.3.2014.

European Commission 2010. Reaping the benefits of electronic invoicing for Europe. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions.

Luettavissa:

http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/einvoicing/com712_en.pdf.

Luettu: 18.2.2014.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. – Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. ProCountor International Oy. Espoo.

Kananen, J. 2008. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kirjanpitolaki. Luettavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336#L2P10>. Luettu: 24.7.2014.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön!. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset taloushallinnon prosessit käytännössä. Ekonomia. WSOYpro. Helsinki.

Penttinen, E. 2008. Electronic invoicing initiatives in Finland and in the European Union – Taking the steps towards the Real-Time Economy. Helsingin Kauppakorkeakoulu. Luettavissa: <http://epub.lib.aalto.fi/pdf/hseother/b95.pdf>. Luettu: 3.2.2013.

Perintälaki. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>. Luettu: 21.7.2014.

TIEKE 2014a. Verkkolaskusta. Luettavissa:

<http://tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>. Luettu: 13.2.2014.

TIEKE 2014b. Verkottaja – Liiketoiminnan sähköistämisen tietopalvelu. EDI-OVT. Luettavissa: <http://www.tieke.fi/display/Verkottaja/EDI-OVT>. Luettu: 18.2.2014.

Tilastokeskus 2013. Liitetaulukko 1. Yksityisen sektorin kuukausipalkkaisten palkansaajien lukumäärät ja säännöllisen työajan ansiot 2012 ammattiluokituksen pääluokan ja ikäryhmän mukaan. Luettavissa:

http://www.stat.fi/til/yskp/2012/yskp_2012_2013-08-30_tau_001_fi.html. Luettu:
18.5.2014

Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011. Luettavissa:
<http://www.edilex.fi/kilaohje/kirjanpito>. Luettu: 27.1.2014.

Liitteet

Liite 1. Puhelinhaastatteluiden kysymykset

1. Mikä on yrityksen toimiala?
2. Mikä on henkilöstön määrä?
 - < 10
 - 10 – 49
 - 50 – 150
 - > 150
3. Kuinka suuri on yrityksen liikevaihto?
 - < 2 milj. €
 - 2 – 9 milj. €
 - 40 – 49 milj. €
 - > 50 milj. €
4. Kuinka paljon aikaa myyjä käyttää keskimäärin tarjouksen tekemiseen?
5. Mitä työkalua siihen käytetään?
6. Tarjoaako yritys tuntiveloitteista asiantuntijatyötä?
 - Kyllä / Ei
7. Mihin tuntikirjaukset merkataan?
 - Excel
 - Toiminnanohjausjärjestelmä / tuntikirjausjärjestelmä
 - Joku muu
8. Jääkö töitä mahdollisesti laskuttamatta hukkuneiden tunti-listojen takia?
 - Kyllä / Ei
9. Jääkö töitä laskuttamatta koska työntekijä ei merkkää työtuntejaan?
 - Kyllä / Ei
10. Kuinka monta henkilöä tekee tuntikirjauksia?
11. Kuinka paljon yhdeltä henkilöltä menee tuntikirjausten tekemiseen aikaa kuukaudessa?
12. Kuinka tiedot siirtyvät laskuttajalle?
13. Kuka hoitaa yrityksen myyntilaskutuksen (titteli)?

14. Kuinka monta laskua yrityksenne lähettää kuussa?

< 10

10 – 49

50 – 200

> 200

15. Kuinka paljon yhden laskun koostamiseen kuluu aikaa?

16. Kuinka pitkään kestää, että lasku lähtee asiakkaalle myynnin tapahduttua?

< 1 vrk

1 – 7 vrk

> 7 vrk

17. Kuinka yrityksen taloushallinto hoidetaan: onko se ulkoistettu vai hoidetaanko se yrityksen sisällä?

18. Onko yrityksellä taloudenhallinnan lisäksi mitään myyntilaskutusta, myynnin seuranta tai työajanseuranta helpottavaa ohjelmistoa?

Kyllä / Ei

19. Tehdäänkö myyntilaskutuksen perusteella raportteja?

Kyllä / Ei

20. Jos kyllä, millaisia raportteja? Kuinka monta? Kuinka paljon niiden koostamiseen käytetään aikaa?

21. Näppäillääänkö tiedot erikseen tarjoukseen, sopimukseen, laskuun ja raportointiin?

Kyllä / Ei

22. Uskotteko, että teiltä jää laskuttamatta jotakin? Miksi? Arviolta kuinka monta laskua jää laskuttamatta vuodessa?

23. Onko teillä luottotappioita myynnissä? Onko mahdollista, että luottotappiot vähenisivät, jos laskutus nopeutuisi? Miksi?

Liite 2. Paikanpäällä tehtyjen haastatteluiden kysymykset

Yleistiedot

1. Mikä on yrityksen toimiala?
2. Mikä on henkilöstön määrä?
3. Kuinka työntekijämäärä jakautuu myyjiin, laskuttajiin, tuntimerkkaajiin, tukitoimintoihin ja tuotantoon? (esim. 3 myyjää, 1 laskuttaja, 10 asiantuntijaa, yksi assistentti ja 4 graafikkoa)
4. Kuinka suuri on yrityksen liikevaihto?
5. Onko yrityksellä taloudenhallinnan lisäksi mitään myyntilaskutusta, myynnin / myynninseurantaa tai työajanseurantaa helpottavaa ohjelmistoa?

Kyllä / Ei

Kyllä, mikä:

Laskutus

6. Kuinka monta laskua yritys luo per kuukausi?
7. Kuka/ketkä hoitaa yrityksen myyntilaskutuksen?
 - a. Titteli(t):
 - b. Laskutus on ulkoistettu tilitoimistolle
8. Mikä on oma arvio laskutukseen kuluvasta ajasta kuukaudessa?

Tuntia:
9. Tehdäänkö myyntilaskutuksen perusteella raportteja?

Kyllä / Ei

 - a. Jos kyllä, kuinka paljon niiden luomiseen käytetään aikaa kuukaudessa?
10. Arviolta kuinka monta laskua jää laskuttamatta vuodessa?

Kpl:
11. Kuinka pitkään kestää keskimäärin, että laskutettava tapahtuma/myynti lähtee asiakkaalle laskulla?

< 7 vrk

7 – 21 vrk

>21 vrk

12. Onko mahdollista, että luottotappiot vähenisivät, jos laskutus nopeutuisi?

Kyllä / Ei

Tuntilaskutus

1. Myykö yritys asiantuntija- tai palvelutyötä?

Kyllä / Ei

(Kysytään alla oleva mikäli kohta 1. On kyllä)

a. Mihin tuntikirjaukset merkataan?

i. Excel

ii. Toiminnanohjausjärjestelmä / tuntikirjausjärjestelmä (mikä?)

iii. Paperi

iv. Joku muu, mikä?

1. Jos Excel, niin kauan laskuttajalla menee Excelien läpikäymiseen aikaa per kk? (arvio)

2. Jos Paperi, niin kauan laskuttajalla menee lappujen läpikäymiseen aikaa per kk? (arvio)

3. Jos jokin ohjelmisto, niin saadaanko sieltä vietyä tiedot suoraan laskulle? Kyllä / ei

b. Laskutetaanko tehdyt työtunnit toteutuneen mukaan vai projektikohtaisesti?

c. Kuinka monta henkilöä tekee tuntikirjauksia?

d. Kuinka paljon yhdeltä henkilöltä menee tuntikirjausten tekemiseen aikaa kuukaudessa? (arvio)

e. Luodaanko tuntimerkinnöistä raportteja (esim. työajanseuranta tai projektikannattavuus):

Kyllä / Ei

Kauan niiden tekemiseen menee per kuukausi? (arvio)

Sopimuslaskutus

1. Laskuttaako yritys palveluista toistuvaislaskutuksella?

Kyllä / Ei

(Kysytään alla oleva mikäli kohta 1. On kyllä)

a. Monta jatkuvaislaskutettavaa sopimusta yrityksellä on?

Määrä:

a. Laskutetaanko sopimukset **pääosin** 1kk, 3kk, 6kk vai 12kk välein?

b. Miten sopimuslaskut luodaan?

i. Kopioidaan viime kuun lasku pohjaksi

ii. Laskut luodaan tyhjästä uudestaan joka kerta

iii. Ohjelmisto (mikä?) huolehtii laskujen luomisesta niin että lasku tarvitsee vain lähettää

iv. Laskutus on ulkoistettu tilitoimistolle

c. Kauan sopimuslaskujen luomiseen menee aikaa per kk (arvio)

d. Miten yritys on hoitanut sopimusten hallinnan

i. Sopimukset ovat fyysisessä kansiossa

ii. Sopimukset ovat Excelissä / tiedostoina

iii. Sopimukset ovat järjestelmässä (mikä?)

iv. Ei hallitusti missään

Myynti

1. Tehdäänkö yrityksessä myyntitarjouksia

Kyllä / Ei

(Kysytään alla oleva mikäli kohta 1. On kyllä)

a. Millä ohjelmistoilla tarjoukset tehdään

b. Monta tarjousta tehdään per kuukausi? (arvio)

c. Monta henkilöä tekee tarjouksia

d. Kuinka paljon aikaa kuluu yhden tarjouksen tekemiseen (arvio)

e. Kuinka laskutustiedot siirtyvät tarjouksesta laskuttajalle/laskutukseen

i. Sähköpostilla

ii. Paperilla

iii. Suullisesti

iv. Jonkin järjestelmän sisällä (mikä ohjelma?)

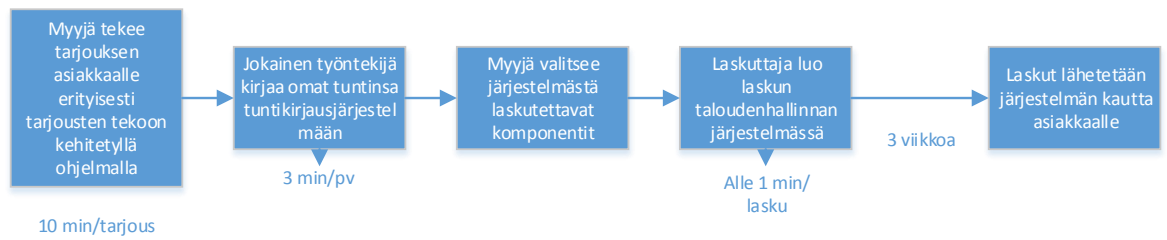
Liite 3. Puhelimessa haastatellut yritykset

Toimiala	Titteli	Haastattelun kesto	Pvm
Arkkitehtuuri	Toimitusjohtaja	10 min	23.4.2014
Asfaltointi	Toimitusjohtaja	10 min	11.4.2014
Hitsaus	Toimitusjohtaja	10 min	24.4.2014
Ilmanvaihtokanavien puhdistus	Toimistoassistentti	10 min	7.5.2014
Ilmastointi	Toimitusjohtaja	10 min	25.4.2014
Ilmastointi	Projektijohtaja	10 min	25.4.2014
LVI	Toimitusjohtaja	10 min	23.4.2014
LVI	Toimitusjohtaja	10 min	24.4.2014
LVI	Toimitusjohtaja	10 min	11.4.2014
LVI	Toimistoassistentti	10 min	11.4.2014
LVI	Toimitusjohtaja	10 min	17.4.2014
Maahantuonti- ja tukkumyynti	Myyntijohtaja	10 min	28.4.2014
Maalaus- ja saneeraus	Toimitusjohtaja	10 min	15.4.2014
Peltisepänliike	Toimitusjohtaja	10 min	25.4.2014
Rakennusala	Työnjohtaja	10 min	23.4.2014
Rautatie	Toimitusjohtaja	10 min	16.4.2014
Siivous	Talousjohtaja	10 min	17.4.2014
Siivous	Toimistopäällikkö	10 min	17.4.2014
Siivous	Toimitusjohtaja	10 min	17.4.2014
Siivous	Toimitusjohtaja	10 min	17.4.2014
Siivous	Toimitusjohtaja	10 min	16.4.2014
Siivous	Toimitusjohtaja	10 min	15.4.2014
Sähköala	Toimitusjohtaja	10 min	23.4.2014
Sähköala	Toimitusjohtaja	10 min	22.4.2014
Teollisuuden kunnossapito	Talousjohtaja	10 min	24.4.2014
Tie- ja maarakennus	Varatoimitusjohtaja	10 min	25.4.2014
Tiementä	Työnjohtaja	10 min	23.4.2014

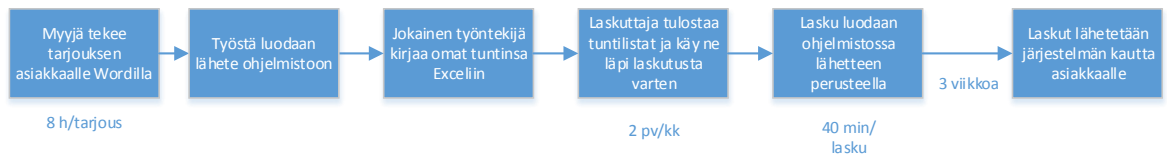
Liite 4. Paikanpäällä haastatellut yritykset

Toimiala	Titteli	Haastattelun kesto	Pvm
Graafinen ala	Myyntijohtaja	45 min	29.4.2014
LVI	Toimitusjohtaja	45 min	8.5.2014
Maanrakennus	Toimistopäällikkö	45 min	8.5.2014
Rakennusala	Toimitusjohtaja	45 min	7.5.2014
Siivous	Toimitusjohtaja	45 min	22.4.2014
Sähköala	Työnjohtaja	45 min	30.4.2014

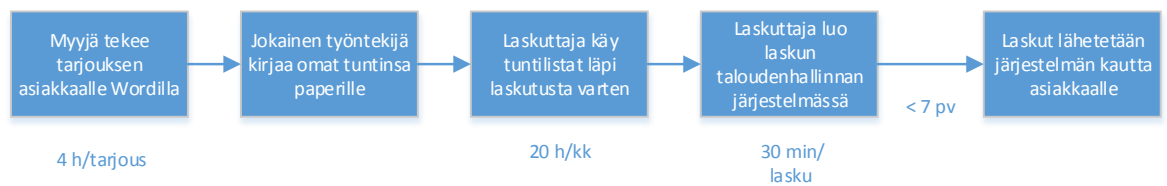
Liite 5. Paikanpäällä haastateltujen yritysten myyntilaskuprosessit



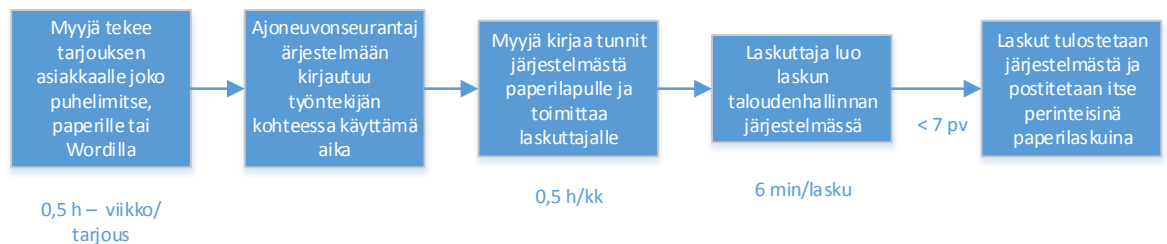
Kuva 11. Yritys 1



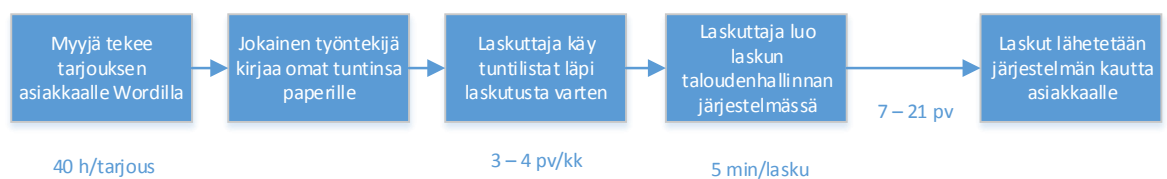
Kuva 12. Yritys 2



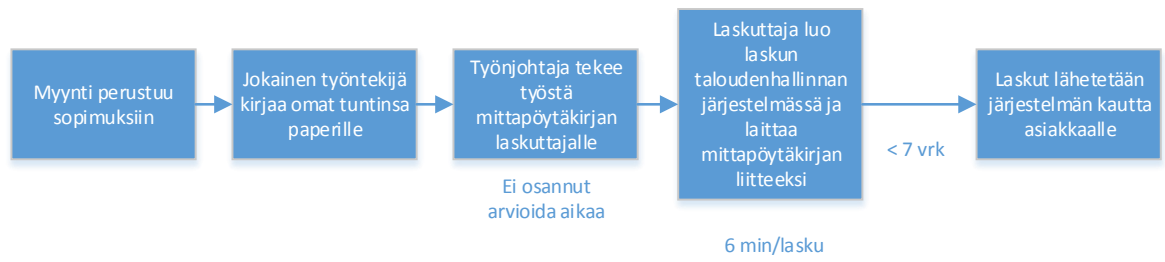
Kuva 13. Yritys 3



Kuva 14. Yritys 4



Kuva 15. Yritys 5



Kuva 16. Yritys 6